Obchodní podmínky

Simba Pet Care · účinné od 13. listopadu 2026

> Tyto obchodní podmínky upravují objednávání a poskytování péče o domácí zvířata v domácnosti zákazníka pod značkou Simba Pet Care. Konkrétní termín, rozsah návštěv, cena a zvláštní pokyny se vždy potvrzují písemně pro každou rezervaci.

1 Poskytovatel

Poskytovatelem služby je Sofie Renata Fantová, IČO 24083194, se sídlem U vlečky 2164/3, 143 00 Praha 4, podnikající jako fyzická osoba zapsaná v živnostenském rejstříku, neplátce DPH. Simba Pet Care je obchodní označení; právním poskytovatelem služby je Sofie Renata Fantová.

- E-mail: hlidani@simbapetcare.cz
- Telefon: +420 730 241 468
- Web: www.simbapetcare.cz

Zákazníkem je fyzická nebo právnická osoba, která si u poskytovatele objedná službu. Spotřebitelem je zákazník, který smlouvu uzavírá mimo rámec svého podnikání nebo povolání.

2 Služba

Poskytovatel zajišťuje sjednané návštěvy u zvířete přímo v domácnosti zákazníka. Zvířata se u poskytovatele neubytovávají. Obvyklou součástí návštěvy je doplnění krmiva a vody, vyčištění toalety nebo prostoru zvířete, základní kontrola zdravotního stavu, společnost a péče podle povahy zvířete a zaslání zprávy zákazníkovi.

Další úkony, například podání léků, zalití květin nebo vybrání pošty, musí být předem dohodnuty. Poskytovatel pečuje především o kočky; po individuální dohodě také o drobné savce a rybičky. Péči o psy ani plazy neposkytuje.

Rozsah služby se řídí písemně potvrzenou objednávkou, předávacím protokolem a pokyny zákazníka. Pokud se liší, mají pro konkrétní hlídání přednost individuálně potvrzené pokyny, nejsou-li v rozporu s právními předpisy nebo bezpečností lidí a zvířat.

3 Objednávka a uzavření smlouvy

3.1 Zákazník odešle nezávaznou poptávku prostřednictvím formuláře, e-mailu, telefonu nebo jiným dohodnutým způsobem.

3.2 Poptávka sama o sobě nezaručuje dostupnost termínu ani neuzavírá smlouvu. Poskytovatel zákazníkovi písemně potvrdí dostupnost, rozsah služby, cenu, případné příplatky a platební údaje.

3.3 Rezervace se stává platnou a závaznou a smlouva je uzavřena až připsáním zálohy ve výši 50 % potvrzené ceny na účet poskytovatele, není-li písemně dohodnuto jinak.

3.4 Záloha je splatná do 24 hodin od odeslání potvrzení rezervace, pokud v potvrzení není uvedena jiná lhůta. Není-li záloha včas připsána, rezervace nevzniká a poskytovatel může termín nabídnout jinému zákazníkovi.

3.5 Poskytovatel může poptávku odmítnout zejména z kapacitních, bezpečnostních nebo zdravotních důvodů.

4 Cena a platební podmínky

Služba nebo příplatek	Cena
Návštěva přibližně 30 minut	320 Kč
Návštěva přibližně 60 minut	480 Kč
Dvě přibližně 30minutové návštěvy během jednoho dne	580 Kč
Dvě přibližně 60minutové návštěvy během jednoho dne	880 Kč
Seznamovací schůzka a převzetí klíčů	250 Kč
Podávání předem dohodnutých léků	+50 Kč za den
Každá další kočka nad tři kočky v domácnosti	+50 Kč za kočku a den
První návštěva má začít za 72 hodin nebo méně a hlídání zasahuje do období 23. 12.–1. 1.	+150 Kč jednorázově
Návštěva ve státní svátek, 23.–26. 12., 31. 12. a 1. 1.	+50 %

Při objednávce hlídání je seznamovací schůzka zdarma; samostatně objednaná schůzka stojí 250 Kč. Týden hlídání (7 standardních návštěv v 7 po sobě jdoucích dnech) stojí 2 100 Kč. Doprava na území Prahy 4 a Prahy 12 je zahrnuta v ceně. Doprava mimo tyto oblasti a další služby se účtují pouze po předchozí dohodě. Za běžné víkendové návštěvy se příplatek neúčtuje.

Příplatek za urgentní objednání se použije, pokud mezi písemným potvrzením dostupnosti a začátkem první návštěvy zbývá 72 hodin nebo méně a alespoň jedna objednaná návštěva připadá na období 23. 12.–1. 1. Mimo toto období se urgentní objednání nezpoplatňuje; přijímá se podle volné kapacity poskytovatele. Příplatek za státní svátek se počítá z ceny návštěv uskutečněných v daný svátek. Přesná konečná cena je zákazníkovi sdělena před uzavřením smlouvy. Pozdější změna ceníku nemění cenu již potvrzené rezervace.

Zbývajících 50 % ceny je splatných do dvou kalendářních dnů po poslední uskutečněné návštěvě. Stejný způsob platby se použije i při objednání jediné návštěvy. Platba probíhá bankovním převodem, není-li písemně dohodnuto jinak.

5 Změny a zrušení rezervace zákazníkem

5.1 Při zrušení nejméně sedm kalendářních dní před první plánovanou návštěvou se storno poplatek neúčtuje a zaplacená záloha se vrátí. Cena již uskutečněné seznamovací schůzky se nevrací.

5.2 Při zrušení méně než sedm kalendářních dní před první návštěvou činí storno poplatek 50 % souhrnné ceny všech zrušených návštěv.

5.3 Pokud zákazník zruší zbývající návštěvy po zahájení hlídání, uskutečněné návštěvy se hradí v plné výši a storno činí 50 % souhrnné ceny všech zbývajících zrušených návštěv.

5.4 Změna termínu se posuzuje podle dostupnosti. Pokud původní termín nelze obsadit jinou rezervací nebo změna nastane méně než sedm dní předem, může být posouzena jako zrušení původní rezervace a vytvoření nové.

5.5 Smluvní storno podle tohoto článku neomezuje zákonná práva spotřebitele uvedená v následujícím článku.

6 Odstoupení spotřebitele od smlouvy

Spotřebitel, který uzavřel smlouvu na dálku nebo mimo obchodní prostory poskytovatele, může od smlouvy odstoupit do 14 dnů od jejího uzavření, pokud zákon nestanoví jinak. Odstoupení lze zaslat na adresu sídla nebo na e-mail hlidani@simbapetcare.cz. Spotřebitel může použít samostatný vzorový formulář dostupný ke stažení na webu poskytovatele, není to však podmínkou.

Aby byla lhůta zachována, stačí oznámení o odstoupení odeslat před jejím uplynutím. Přijaté platby budou vráceny nejpozději do 14 dnů od odstoupení stejným způsobem, jakým byly přijaty, pokud se strany nedohodnou jinak.

Má-li služba začít během 14denní lhůty, poskytovatel začne plnit pouze na základě výslovné žádosti spotřebitele získané při potvrzení rezervace, nikoli už při odeslání nezávazné poptávky. Žádost se uděluje aktivním zaškrtnutím samostatného, předem nezaškrtnutého políčka nebo jiným prokazatelným způsobem.

Odstoupí-li spotřebitel po zahájení služby, uhradí poměrnou část ceny za již poskytnuté plnění. Po úplném poskytnutí služby právo odstoupit zaniká, pokud služba začala s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele a spotřebitel předem potvrdil, že tím po úplném poskytnutí služby právo odstoupit ztrácí.

7 Seznamovací schůzka a předání klíčů

Před prvním hlídáním se koná seznamovací schůzka v domácnosti zákazníka. Zákazník předá pokyny k péči a klíče, čipy nebo jiné sjednané přístupové prostředky. O jejich převzetí a vrácení se pořídí předávací protokol. Při další rezervaci stejného zákazníka se nová schůzka nevyžaduje, pokud se nezměnily podmínky péče, zvíře nebo způsob přístupu do domácnosti.

Zákazník odpovídá za to, že předané přístupové prostředky jsou funkční a sdělené přístupové údaje správné. Pokud se poskytovatel z důvodu na straně zákazníka přes přiměřenou snahu nedostane ke zvířeti, považuje se sjednaná návštěva za uskutečněnou. Nezbytné náklady na řešení nefunkčního přístupu nese zákazník, pokud je předem schválil nebo byly nutné k odvrácení bezprostředního ohrožení zvířete.

Klíče nesmějí být označeny jménem ani adresou zákazníka a poskytovatel je uchovává odděleně od údajů umožňujících snadnou identifikaci domácnosti. Klíče může převzít pouze pověřený člen týmu určený pro danou rezervaci nebo náhradní člen týmu. O změně bude zákazník bez zbytečného odkladu informován.

Pokud poskytovatel klíč ztratí nebo poškodí, oznámí to zákazníkovi a uhradí přiměřené a doložené náklady na nezbytnou nápravu, vznikla-li ztráta nebo škoda jeho pochybením.

8 Povinnosti zákazníka

Zákazník před zahájením služby sdělí zejména:

- pravdivé informace o zdravotním stavu, lécích, povaze, obvyklém režimu a případném agresivním nebo únikovém chování zvířete
- kontaktní údaje svého veterináře; u jednodenního hlídání je náhradní kontaktní osoba doporučená a u hlídání trvajícího dva nebo více dní zákazník poskytne jednu náhradní kontaktní osobu
- přesné pokyny ke krmení, vodě, toaletě, lékům a zabezpečení oken, dveří a balkonu
- informaci o dalších osobách, které budou mít během hlídání přístup do domácnosti
- umístění a provoz kamer nebo jiných obrazových či zvukových záznamových zařízení v prostoru návštěvy

Zákazník připraví dostatek krmiva, steliva, léků a dalších potřeb na celou dobu hlídání. Pokud zásoby nestačí, může poskytovatel po domluvě zajistit nezbytné doplnění. Zákazník uhradí doloženou cenu nakoupených potřeb a nezbytné související náklady.

Domácnost musí být bezpečná pro zvíře i člena týmu. Poskytovatel může odmítnout nebo přerušit úkon, který nelze provést bezpečně, odporuje dohodě nebo vyžaduje odbornou kvalifikaci, kterou pověřený člen týmu nemá.

9 Průběh návštěv a členové týmu

Návštěvu provede předem určený člen týmu Simba Pet Care. Vyžadují-li to provozní, zdravotní nebo jiné závažné důvody, může poskytovatel určit náhradu s odpovídajícími zkušenostmi. Za práci pověřeného člena týmu odpovídá poskytovatel. Zákazník bude o náhradě informován. Není-li možné náhradu zajistit, postupuje se podle článku 13.

Návštěvy probíhají ve sjednané části dne nebo jiném předem potvrzeném časovém rozmezí. Konkrétní čas příchodu je orientační a může se změnit podle dopravy, průběhu předchozích návštěv nebo mimořádných okolností. Vyžaduje-li zdravotní stav zvířete podání léku nebo jiný úkon v přesném čase, musí být tento požadavek předem výslovně sjednán.

Při mimořádném zpoždění poskytovatel zákazníka informuje.

Poskytovatel se pohybuje pouze v prostorách nutných k péči o zvíře a provedení sjednaných doplňkových úkolů. Po každé návštěvě domácnost přiměřeně zabezpečí podle předaných pokynů a zákazníkovi zašle zprávu a fotografie, případně krátké video.

10 Zdravotní stav a veterinární péče

Zákazník musí předem upozornit na nemoc, zranění, alergie, potřebné léky a jiné okolnosti, které mohou ovlivnit bezpečnost péče. Podání léků je možné pouze po výslovné dohodě a podle srozumitelných pokynů. Poskytovatel neodpovídá za nepodání léku, pokud zvíře přes přiměřenou snahu nespolupracuje a bezpečné podání není možné; zákazníka o tom bez zbytečného odkladu informuje.

Zjistí-li člen týmu známky onemocnění nebo úrazu, pokusí se kontaktovat zákazníka a náhradní kontaktní osobu a postupuje podle jejich pokynů. Pokud hrozí poškození zdraví nebo života zvířete a nikoho nelze včas zastihnout, může zajistit nezbytnou veterinární péči i bez předchozího souhlasu s konkrétním zákrokem.

Veterinární péči, léky, dopravu a jiné doložené externí náklady hradí zákazník, pokud potřeba nevznikla porušením povinností poskytovatele. Poskytovatel zákazníkovi předá dostupné doklady a informace o provedené péči.

11 Kamery, fotografie a důvěrnost

Zákazník předem informuje o kamerách a jiných záznamových zařízeních v prostorách, ve kterých bude člen týmu pracovat. Poskytovatel může požadovat úpravu jejich provozu nebo službu odmítnout, pokud způsob monitorování nepřiměřeně zasahuje do soukromí člena týmu.

Fotografie a videa pořizovaná při návštěvě se používají k informování zákazníka a dokumentaci průběhu služby. Jejich zveřejnění na webu nebo sociálních sítích vyžaduje samostatný dobrovolný souhlas zákazníka. Zveřejněný obsah nebude obsahovat adresu, jméno zákazníka ani jiné údaje umožňující určit konkrétní domácnost. Odmítnutí nebo pozdější odvolání souhlasu nemá vliv na poskytnutí služby.

Poskytovatel a jeho členové týmu zachovávají mlčenlivost o soukromí zákazníka, jeho nepřítomnosti, zabezpečení domácnosti a dalších neveřejných skutečnostech zjištěných při poskytování služby.

12 Odpovědnost

Poskytovatel odpovídá za škodu způsobenou porušením svých povinností podle právních předpisů. Neodpovídá za zhoršení dříve existujícího nebo zákazníkem neuvedeného zdravotního stavu, za nepředvídatelné chování zvířete ani za škodu, které nebylo možné zabránit při vynaložení přiměřené péče.

Zákazník odpovídá podle právních předpisů za újmu způsobenou nepravdivými nebo neúplnými pokyny, zatajením agresivity či zdravotního problému, nebezpečným stavem domácnosti nebo zvířetem, pokud poskytovatel škodu nezpůsobil vlastním pochybením.

Žádné ustanovení těchto podmínek nevylučuje ani neomezuje práva spotřebitele nebo odpovědnost, kterou podle zákona nelze předem vyloučit.

13 Zrušení nebo přerušení služby poskytovatelem

Poskytovatel může službu odmítnout nebo přerušit, pokud její pokračování vážně ohrožuje zvíře, člena týmu nebo majetek, zákazník zatajil podstatné informace, neposkytl bezpečný přístup nebo požaduje nezákonný či neodborný postup. Zákazník bude o důvodu informován, jakmile to okolnosti dovolí.

Pokud poskytovatel zruší sjednané návštěvy z důvodu na své straně a nezajistí odpovídající náhradu, zákazník uhradí pouze uskutečněné návštěvy. Cena neuskutečněných návštěv se neúčtuje a případný přeplatek se vrátí do 7 kalendářních dnů.

14 Reklamace

Zákazník oznámí výhrady ke službě bez zbytečného odkladu na e-mail hlidani@simbapetcare.cz nebo na adresu sídla. Uvede své jméno, označení rezervace, popis problému a požadovaný způsob vyřízení. Pokud je to možné, přiloží fotografie nebo jiné podklady.

Poskytovatel vydá spotřebiteli písemné potvrzení, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem a jaký způsob vyřízení spotřebitel požaduje. Reklamaci vyřídí a spotřebitele o tom informuje bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se strany nedohodnou na delší lhůtě.

Po vyřízení poskytovatel vydá písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení nápravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí. Práva zákazníka z vadného plnění se řídí občanským zákoníkem a dalšími použitelnými právními předpisy.

Garance první návštěvy. Není-li nový zákazník spokojen s první uskutečněnou návštěvou svého prvního hlídání, může to oznámit na e-mail hlidani@simbapetcare.cz nejpozději do 24 hodin od jejího skončení. Poskytovatel mu cenu této návštěvy včetně příplatků připadajících na tuto návštěvu vrátí nebo ji odečte z doplatku, a to bez ohledu na důvod nespokojenosti. Garance se vztahuje pouze na první návštěvu prvního hlídání a nemění zákonná práva zákazníka z vadného plnění.

15 Osobní údaje

Poskytovatel zpracovává údaje potřebné k vyřízení rezervace, provedení služby, ochraně právních nároků a splnění zákonných povinností. Podrobnosti stanoví samostatné zásady ochrany osobních údajů dostupné na webu poskytovatele. Údaje o adrese, přístupu a nepřítomnosti zákazníka jsou zpřístupněny pouze osobám, které je potřebují k provedení rezervace.

16 Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů je příslušná Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 796/44, 110 00 Praha 1, web: www.coi.gov.cz/informace-o-adr. Spotřebitel se před podáním návrhu nejprve pokusí vyřešit spor přímo s poskytovatelem.

17 Závěrečná ustanovení

Smlouva a tyto podmínky se řídí právem České republiky. Tím nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z kogentních právních předpisů.

Poskytovatel může obchodní podmínky měnit. Pro konkrétní rezervaci platí znění, které zákazník obdržel nebo které bylo dostupné v okamžiku uzavření smlouvy. Změna se nedotkne již uzavřené smlouvy bez dohody se zákazníkem.

Je-li některé ustanovení neplatné nebo neúčinné, nemá to vliv na ostatní ustanovení. Individuální písemná dohoda se zákazníkem má přednost před těmito podmínkami.