

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY POSKYTOVANIA SLUŽIEB A UZATVÁRANIA ZMLÚV PROSTREDNÍCTVOM STRÁNKY www.venciaren.sk A ELEKTRONICKÝMI PROSTRIEDKAMI

1. Všeobecné ustanovenia

- 1.1. Tieto všeobecné obchodné podmienky upravujú práva a povinnosti zmluvných strán, zmluvy o poskytovaní služby uzatvorenej prostredníctvom stránky www.venciaren.sk (ďalej len „webová stránka“), a/alebo e-mailovou komunikáciou a sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o poskytnutí služby uzatvorenej medzi klientom a poskytovateľom prostriedkami diaľkovej komunikácie (ďalej len „VOP“). Tieto obchodné podmienky tiež upravujú právne vzťahy záujemcu o poskytnutie služby a poskytovateľa, ktoré vzniknú odoslaním objednávky zo strany záujemcu.
- 1.2. Poskytovateľom služby je **Martina Kulhává, 900 50 Kráľová pri Senci 1515, 900 50 Kráľová pri Senci, IČO: 43 221 394** (ďalej len „Poskytovateľ“).
- 1.3. Tento zmluvný vzťah sa riadi ustanoveniami Zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, Zák.č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v prípade, ak k uzatvoreniu zmluvy dochádza s podnikateľským subjektom pre zabezpečenie jeho činnosti.
- 1.4. Práva spotrebiteľa, povinnosti Poskytovateľa, ktorí uzatvorili zmluvu na diaľku upravuje aj Zákon č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (Ďalej Zákon na ochranu spotrebiteľa pri predaji na diaľku).

2. Služby

Poskytované služby sú predovšetkým služby spojené s poskytnutím starostlivosti o psa, najmä jeho ubytovanie v zariadení Poskytovateľa, venčenie, pričom presný popis služby, najmä jej obsah, časti jednotlivých služieb, lehoty na plnenie a spôsob poskytovania služby je uvedený na webovej stránke alebo upresnený vo vzájomnej e-mailovej komunikácii medzi poskytovateľom a klientom.

3. Uzatvorenie zmluvy o poskytnutí služby a platobné podmienky

- 3.1. Klient, ktorým je fyzická alebo právnická osoba, požiadajú o poskytnutie služby prostredníctvom webovej stránky, resp. telefonicky alebo e-mailom objedná služby tak, že požadované produkty vyberie z ponuky na webovej stránke, prípadne rozsah služby upresní pri vyplnení kontaktného formulára alebo objedná prostredníctvom e-mailu.
- 3.2. K uzatvoreniu zmluvy dochádza:
 - 3.2.1 v prípade, ak cena služby je uvedená na webovej stránke, doručením potvrdenia poskytovateľa o rezervácii objednanej služby na e-mailovú adresu oznámenú klientom pri registrácii a súčasne zaplacením ceny služby zo strany klienta,
 - 3.2.2 v prípade, ak cena služby nie je uvedená na webovej stránke a je označená ako „na vyžiadanie“ alebo iným označením, z ktorého vyplýva, že cena bude upresnená podľa zadaného rozsahu služby, k uzatvoreniu zmluvy dochádza akceptovaním cenovej ponuky zo strany klienta po doručení potvrdenia rezervácie spolu s cenovou ponukou poskytovateľa a súčasne zaplacením ceny služby zo strany klienta.
- 3.3. Záujemca o službu je pred uzatvorením zmluvy povinný pri registrácii na webovej stránke pravdivo uviesť všetky vyžadované osobné údaje a údaje o psovi. Záujemca/Klient berie na vedomie, že Poskytovateľ nenesie zodpovednosť, ak sa niektorý údaj poskytnutý záujemcom/Klientom ukáže ako nepravdivý.

- 3.4. Poskytovateľ akceptuje platbu na faktúru so splatnosťou určenou na faktúre (obvykle najneskôr 5 dní pred termínom poskytnutia služby) a to platbu uskutočnenú bankovým prevodom,

4. Podmienky poskytovania služby

- 4.1. Poskytovateľ všetky služby poskytuje v priestoroch svojej prevádzky označenej na webovej stránke.
- 4.2. Klient je povinný zaplatiť cenu objednanej služby najneskôr v deň splatnosti určený poskytovateľom.
- 4.3. Klient je povinný zabezpečiť, aby bol pes pred nástupom na ubytovanie odčervенý, očkovaný proti besnote a ďalším infekčným chorobám a mal na sebe antiparazitický obojok, ak sa poskytovateľ a klient nedohodnú inak. Klient je povinný vybaviť psa dostatočným množstvom stravy na každý deň pobytu psa v zariadení, pre odstránenie akýchkoľvek pochybností sa uvádza, že strava psa nie je zahrnutá v cene služby.
- 4.4. Klient je povinný pri nástupe na ubytovanie alebo kedykoľvek pred nástupom na požiadanie poskytovateľa predložiť očkovací preukaz. Očkovací preukaz bude po dobu pobytu psa v úschove u poskytovateľa.
- 4.5. Klient zodpovedá v plnom rozsahu za škodu spôsobenú psom.
- 4.6. Poskytovateľ si vyhradzuje právo od zmluvy odstúpiť a/alebo neposkytnúť službu v prípade, ak by pobyt psa v zariadení poskytovateľa spôsobil ohrozenie života a zdravia daného psa, iných psov, osôb alebo vznik škôd na majetku a to najmä, nie však výlučne v nasledujúcich prípadoch, pričom vo všetkých prípadoch je Poskytovateľ oprávnený okamžite ukončiť ubytovanie psa v zariadení a vyzvať klienta na bezodkladné prevzatie psa:
- 4.6.1. ak predmetom ubytovania je hárajúca sa fena klienta
 - 4.6.2. predmetom ubytovania je agresívny a nevládnuteľný pes
 - 4.6.3. pes spôsobuje škodu na zdraví a živote iných psov, osôb a majetku
 - 4.6.4. pes trpí chorobou, pre ktorú sa vyžaduje osobitná starostlivosť.
- 4.7. V prípade, ak klient na výzvu poskytovateľa nevyzdvihne psa v prípadoch uvedených v bodoch 4.6.1 až 4.6.4 vyššie, je klient povinný zaplatiť poskytovateľovi všetky s tým súvisiace náklady a osobitný príplatok určený poskytovateľom vo výške 100% dojednanej ceny ubytovania za každý začatý deň neprevzatia psa, ak sa poskytovateľ a s klientom nedohodnú inak.
- 4.8. Klient berie na vedomie, že vzhľadom na charakter služby:
- 4.2.1 sú termíny pri výbere služby pre Poskytovateľa nezáväznú a vyžaduje sa následné potvrdenie rezervovaného termínu zo strany Poskytovateľa. V prípade, ak záujemca už vykonal platbu za objednanú službu, a zo strany Poskytovateľa nie je možné potvrdiť túto rezerváciu, bude platba záujemcovi vrátená bezodkladne, najneskôr do piatich pracovných dní,
 - 4.2.2 v osobitných prípadoch, najmä v prípade choroby alebo inej nepredvídateľnej prekážky, nie je možné garantovať poskytovanú službu a to aj v prípade, ak už bol daný termín zo strany poskytovateľa akceptovaný v potvrdení rezervácie. Pre tento prípad má poskytovateľ právo kedykoľvek od zmluvy odstúpiť a to bez nároku klienta na náhradu škody alebo akékoľvek iné plnenie. Klient má v tomto prípade právo na vrátenie zaplatenej ceny za službu v plnej výške.
- 4.9. Predmetom poskytovania sú služby súvisiace s činnosťami v rámci voľného času, v rámci ktorých sa Poskytovateľ zaväzuje poskytnúť tieto služby v dohodnutom čase alebo v dohodnutej lehote.

5. Povinnosti Poskytovateľa a lehota na poskytnutie služby

- 5.1. Poskytovateľ je povinný:
 - 5.1.1. dodržať cenu, ktorá bola platná a zverejnená na webovej stránke v čase odoslania objednávky Klientom, alebo dojednaná e-mailom, ak došlo k akceptácii objednávky,
 - 5.1.2. poskytnúť službu riadne a včas, ustanovenie bodu 3.2 týmto nie je dotknuté,
- 5.2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť klientovi služby v lehotách označených v rezervácii služby prostredníctvom aplikácie na webovej stránke alebo v lehotách potvrdených Poskytovateľom v potvrdení rezervácie služby.
- 5.3. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať službu riadne, zabezpečiť, aby nebolo ohrozené zdravie psa, podávať mu určené lieky a zabezpečiť poskytnutie veterinárnej starostlivosti v prípade náhleho zhoršenia zdravotného stavu psa alebo úrazu. V tomto prípade je klient povinný uhradiť všetky s tým spojené náklady poskytovateľovi.

6. Odstúpenie od zmluvy a storno podmienky

- 6.1. Vzhľadom na charakter služieb opísaný v bode 4 týchto VOP, klient nie je oprávnený od zmluvy odstúpiť s povinnosťou poskytovateľa vrátiť klientovi všetky platby a to v súlade so znením § 7 ods. 6 písm. k) Zákona na ochranu spotrebiteľa pri predaji na diaľku.
- 6.3 Poskytovateľ je oprávnený od tejto zmluvy odstúpiť:
 - 6.3.1 Z dôvodov uvedených v bode 4.6 týchto VOP,
 - 6.3.2 ak je klient v omeškaní so zaplatením ceny za službu riadne a včas,
 - 6.3.3 ak je dôvodné podozrenie, že ide o snahu klienta zavádzať predávajúceho uvedením falošných, klamlivých alebo nesprávnych údajov,
 - 6.3.4 v prípade, ak počas poskytovania služby dôjde k okolnostiam uvedeným v bode 4.6 týchto VOP.
- 6.2. O obdržaní odstúpenia od zmluvy zo strany klienta vydá poskytovateľ klientovi potvrdenie a to písomne na jeho adresu alebo e-mailovú adresu.
- 6.3. Odstúpením od zmluvy a zmluva zrušuje okamihom, keď prejav vôle odstúpiť dôjde druhej strane.

7. Reklamácie a sťažnosti

- 7.1. Klient môže reklamovať poskytnutú službu písomne na e-mailovú adresu: venciaren@gmail.com
- 7.2. Poskytovateľ Klientovi o podanej reklamácií a/alebo sťažnosti na poskytnuté služby vystaví bezodkladne písomné potvrdenie, ktoré bude odoslané na adresu klienta alebo na e-mailovú adresu Klienta oznámenú pri registrácii.
- 7.3. Pri uplatnení reklamácie Klient uvedie svoje identifikačné a kontaktné údaje (adresu bydliska, pobytu, príp. sídla, telefónne číslo, e-mail), presne označí a popíše vadu služby a spôsob, akým sa vada prejavovala, ako aj časové vymedzenie, kedy podľa klienta došlo k obmedzeniu kvality poskytnutej služby. Ďalej uvedie, ktorý z nárokov zo zodpovednosti za vady si uplatňuje a akým spôsobom žiada prevzatie vybavenej reklamácie (osobné prevzatie, zaslanie poštou), prípadne ďalšie potrebné údaje. V prípade reklamácie správnosti vyúčtovania za poskytnutú Službu musí Klient uviesť aj účtovné obdobie, ktorého sa reklamácia týka.
- 7.4. Poskytovateľ prešetrí uplatnenú reklamáciu bez zbytočného odkladu po jej uplatnení a rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia.
- 7.5. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie uvedenej v bode 3 tohto článku má Klient právo od zmluvy odstúpiť alebo právo na výmenu služby za inú.

- 7.6. O vybavení reklamácie vydá poskytovateľ klientovi výstupný protokol, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ktorý je potvrdením o vybavení reklamácie. Spolu s odovzdaním výstupného protokolu predávajúci splní aj svoju povinnosť, ktorá mu z reklamácie vyplýva.
- 7.7. O vybavení reklamácie informuje Poskytovateľ Klienta zaslaním e-mailovej správy spolu s výstupným a príp. aj prijímacím protokolom na e-mailovú adresu Klienta, v prípade, ak Klient požiadal o zaslanie informácie o vybavení reklamácie prostredníctvom e-mailu. Ak Klient požiada o zaslanie informácie poštou, Poskytovateľ zašle výstupný a príp. aj prijímací protokol na kontaktnú adresu Klienta uvedenú v reklamácií.
- 7.8. Poskytovateľ je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru k nazretiu. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.
- 7.9. Dohľad nad dodržiavaním povinností zo strany Poskytovateľa služieb vo veciach ochrany spotrebiteľa v zmysle platnej právnej úpravy vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia - Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie, adresa: poštový priečinok 29, Prievozská 32, 827 99 Bratislava 27 a jej podriadené miestne príslušné Inšpektoráty.
- 7.10. Ak sa na poskytovanej službe vyskytne vada, ktorú možno odstrániť, má Klient právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. Poskytovateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje Poskytovateľ.
- 7.11. Klient má právo odstúpiť od uzavretej zmluvy:
 - 7.11.1. ak ponúkaná služba vykazuje vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa služba mohla riadne využívať ako služba bez vady,
 - 7.11.2. ide síce o odstrániteľné vady, avšak Klient nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady službu riadne využívať; za opätovné vyskytnutie sa vady sa považuje stav, ak sa rovnaká vada vyskytne tretíkrát po jej najmenej dvoch predchádzajúcich odstráneniach,
 - 7.11.3. ide síce o odstrániteľné vady, avšak Klient nemôže pre väčší počet vád službu riadne využívať; za väčší počet vád sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, ktoré bránia riadnemu využívaniu služby,
 - 7.11.4. Poskytovateľ nevybaví reklamáciu v 30-dňovej lehote (v tomto prípade sa má za to, že ide o neodstrániteľnú vadu).
- 7.12. Ak sa na ponúkanej službe objavia iné neodstrániteľné vady, má Klient právo na primeranú zľavu z ceny služby.
- 7.13. Pri vybavovaní reklamácie poskytnutím zľavy z účtovanej (fakturovanej) ceny sa prihliadne na charakter vady, dobu jej trvania a možnosť ďalšieho využívania služby. O výške poskytovanej zľavy rozhoduje Poskytovateľ.
- 7.14. Poskytovateľ vybaví reklamáciu a ukončí reklamačné konanie jedným z nasledovných spôsobov:
 - 7.14.1. odstránením vady poskytovanej služby,
 - 7.14.2. výmenou služby za inú po predchádzajúcej dohode s Klientom,
 - 7.14.3. vrátením ceny zaplatenej za poskytovanú službu (pri odstúpení od zmluvy)
 - 7.14.4. vyplatením primeranej zľavy z ceny poskytovanej služby,
 - 7.14.5. odôvodneným zamietnutím reklamácie.

8. Záverečné ustanovenia

- 8.1. Tieto všeobecné obchodné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy uzavretej medzi Poskytovateľom a Klientom, a sú pre obe strany záväzné. Právne vzťahy založené zmluvou o poskytnutí služby sa budú riadiť ustanoveniami zmluvy, ustanoveniami týchto všeobecných obchodných podmienok a príslušnými právnymi predpismi. Ustanovenia zmluvy osobitne

dohodnuté majú prednosť pred ustanoveniami týchto všeobecných obchodných podmienok a dispozitívnymi ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov.

- 8.2. Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmenu týchto obchodných podmienok. Povinnosť písomného oznámenia zmeny v týchto všeobecných obchodných podmienkach je splnená umiestnením na internetovej stránke elektronického obchodu Poskytovateľa.
- 8.3. Pre práva a povinnosti záujemcu/Klienta a Poskytovateľa platia obchodné podmienky platné v čase vzniku právneho úkonu.
- 8.4. Záujemca/Klient a Poskytovateľ sa dohodli, že písomná komunikácia medzi nimi bude uskutočňovaná elektronicky vo forme e-mailových správ.
- 8.5. Záujemca/Klient zaslaním objednávky potvrdzuje, že si tieto všeobecné obchodné podmienky prečítal a v celom rozsahu s nimi súhlasí.

V Kráľovej pri Senci, dňa 25.08.2022