SMLUVNÍ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

DogResort Čeladná

Platnost od: 15.10.2026

Článek I.

Úvodní ustanovení

Tyto Smluvní podmínky upravují vztahy mezi Provozovatelem a zájemci o pobyt psa nebo jiné služby v **DogResort Čeladná** (dále jen **„Klient“**).

Provozovatelem DogResort Čeladná je

PAPITON plus s.r.o.

Čeladná 301

739 12 Čeladná

IČO: 06967230

DIČ: CZ06967230

zastoupená

Ing. Jaroslavem Šebestou, jednatelem

Společnost je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 73994.

Telefon: +420 603 301 123

E-mail: info@dogresort-celadna.cz

Web: www.dogresort-celadna.cz

(dále jen **„Provozovatel“**)

Tyto Smluvní podmínky tvoří nedílnou součást:

- Smlouvy o ubytování psa,
- Smlouvy o psí školce a hlídání psa,
- Karty psa,
- Předávacího protokolu.

Podpisem Smlouvy o ubytování psa nebo Smlouvy o psí školce a hlídání psa Klient potvrzuje, že se s těmito Smluvními podmínkami seznámil, porozuměl jejich obsahu a souhlasí s nimi.

Článek II.

Rozsah poskytovaných služeb

DogResort Čeladná poskytuje zejména následující služby:

- hotel pro psy,
- denní školku pro psy,
- individuální hlídání,
- psí salón,
- psí taxi,
- doplňkové služby dle aktuální nabídky.

Rozsah konkrétních služeb je vždy sjednán při rezervaci pobytu nebo služby.

Článek III.

Rezervace pobytu

Rezervaci lze provést:

- prostřednictvím webových stránek,
- e-mailem,
- telefonicky,
- osobně.

Rezervace je závazná okamžikem jejího potvrzení Provozovatelem.

Provozovatel nepožaduje zálohu. Cena služeb se hradí při převzetí psa.

Článek IV.

Cena služeb

Cena služeb se řídí aktuálně platným ceníkem zveřejněným na webových stránkách

www.dogresort-celadna.cz

platným v den potvrzení rezervace, není-li mezi Klientem a Provozovatelem písemně sjednáno jinak.

Cena zahrnuje pouze služby výslovně sjednané při rezervaci.

Veterinární ošetření, mimořádné výdaje nebo individuálně objednané služby nejsou součástí ceny pobytu, pokud není výslovně uvedeno jinak.

Článek V.

Platební podmínky

Platbu lze provést:

- bankovním převodem,
- v hotovosti

Není-li dohodnuto jinak, je cena služeb splatná při převzetí psa.

Provozovatel je oprávněn vystavit daňový doklad podle platných právních předpisů.

Článek VI.

Storno podmínky

Klient může rezervaci kdykoliv zrušit.

V případě zrušení rezervace pobytu v hotelu pro psy může být účtován storno poplatek:

Zrušení rezervace	Storno poplatek
více než 14 dní před nástupem	bez poplatku
7–14 dní	25 % ceny rezervace
3–6 dní	50 % ceny rezervace
1–2 dny	75 % ceny rezervace
v den nástupu nebo bez omluvy	100 % ceny rezervace

U denní školky pro psy a hlídání psa lze domluvený den zrušit bez poplatku nejpozději den předem do 18:00. Při pozdějším zrušení nebo nedostavení se bez omluvy může být účtováno 100 % ceny daného dne; u permanentky se takový vstup považuje za vyčerpaný. Při včasném zrušení se vstup permanentky nečerpá.

Po individuální dohodě může Provozovatel umožnit změnu termínu pobytu bez účtování storno poplatku, dovolují-li to provozní možnosti.

O prominutí nebo snížení storno poplatku rozhoduje Provozovatel individuálně.

Článek VII.

Podmínky přijetí psa

Do DogResort Čeladná mohou být přijati pouze psi, kteří splňují následující podmínky:

- jsou trvale označeni mikročipem,
- mají platné povinné očkování dle platných právních předpisů České republiky - pes je pravidelně očkován proti vzteklině, infekční hepatitis, parainfluenze, infekční laryngotracheitidě a leptospiróze
- jsou pravidelně odčervováni
- jsou ošetřeni proti blechám, klíšťatům a dalším vnějším parazitům,
- nevykazují známky infekčního nebo jiného přenosného onemocnění,
- jejich zdravotní stav odpovídá údajům uvedeným v Kartě psa,
- u psů starších více než 10 let si provozovatel vyhrazuje právo požadovat osvědčení veterináře o zdravotním stavu psa
- nejsou v karanténě ani v povinné izolaci.

Klient je povinen před zahájením pobytu pravdivě a úplně vyplnit Kartu psa a upozornit Provozovatele na všechny skutečnosti, které mohou ovlivnit bezpečnost nebo průběh pobytu psa.

Provozovatel je oprávněn při příjezdu posoudit zdravotní stav psa a ověřit splnění podmínek přijetí.

Článek VIII.

Odmítnutí přijetí psa

Provozovatel je oprávněn odmítnout převzetí psa zejména tehdy, pokud:

- pes nesplňuje podmínky uvedené v článku VII,
- pes vykazuje známky infekčního onemocnění,
- pes je silně napaden vnějšími nebo vnitřními parazity,
- Klient neposkytl pravdivé nebo úplné informace v Kartě psa nebo v uzavřené smlouvě,
- pes je agresivní způsobem, který nebyl předem oznámen,
- zdravotní stav psa neumožňuje bezpečné ubytování v běžném provozu DogResort Čeladná,
- pes vyžaduje nepřetržitou veterinární nebo specializovanou péči, kterou Provozovatel neposkytuje.
- Psa nelze chytit za obojek

V případě odmítnutí přijetí psa z důvodů na straně Klienta může být účtován storno poplatek dle těchto Smluvních podmínek.

Článek IX.

Povinnosti Klienta

Klient je povinen zejména:

- uvést pravdivé, úplné a aktuální informace v Kartě psa,
- oznámit veškeré zdravotní komplikace, alergie, úrazy nebo omezení psa,
- upozornit na případné projevy agresivity, útěkářství nebo jiného rizikového chování,
- předat dostatečné množství krmiva na celou dobu pobytu, pokud není sjednáno jinak,
- předat léky v originálním balení spolu s písemnými pokyny k jejich podávání,
- předat očkovací průkaz nebo jiný doklad prokazující splnění podmínek přijetí,
- uvést kontaktní osobu pro případ, že nebude možné Klienta zastihnout,
- uhradit cenu služeb v souladu s uzavřenou smlouvou.

Klient odpovídá za správnost všech poskytnutých údajů.

Článek X.

Povinnosti Provozovatele

Provozovatel se zavazuje:

- poskytovat psovi odpovídající odbornou péči a ohledem na jeho individuální potřeby,
- zajistit bezpečné ubytování v čistém prostředí,
- zajistit nepřetržitý přístup k pitné vodě,
- zajistit pravidelné venčení
- dodržovat pokyny uvedené v Kartě psa a v uzavřené smlouvě, pokud nejsou v rozporu s dobrými životními podmínkami psa,
- informovat Klienta o všech závažných skutečnostech týkajících se pobytu psa,
- zacházet se psem s respektem a bez použití nepřiměřených donucovacích prostředků.

Provozovatel si vyhrazuje právo upravit denní režim psa podle jeho zdravotního stavu, psychické pohody nebo aktuálních provozních podmínek.

Článek XI.

Veterinární péče

V případě úrazu nebo náhlého zhoršení zdravotního stavu psa je Provozovatel oprávněn zajistit nezbytné veterinární ošetření.

Je-li to možné, bude Klient předem kontaktován.

Pokud nebude možné Klienta bezodkladně kontaktovat a odklad ošetření by mohl ohrozit zdraví nebo život psa, je Provozovatel oprávněn rozhodnout o zajištění nezbytného veterinárního ošetření.

Veškeré náklady na veterinární péči, léčiva, převoz psa a další související výdaje hradí Klient.

Provozovatel neodpovídá za rozhodnutí veterinárního lékaře ani za průběh léčby.

Článek XII.

Krmení a podávání léků

Pes je během pobytu krmen podle pokynů uvedených v Kartě psa.

Pokud Klient nepředá vlastní krmivo a není sjednáno jinak, bude psovi podáváno kvalitní krmivo používané Provozovatelem. Tato služba může být zpoplatněna dle aktuálního ceníku.

Léky budou podávány pouze podle písemných pokynů Klienta.

Provozovatel neodpovídá za zdravotní komplikace vzniklé v důsledku neúplných nebo nesprávných informací poskytnutých Klientem.

Článek XIII.

Háravé feny

Háravé feny přijímá Provozovatel pouze po předchozí individuální dohodě.

Pokud začne fena hárat během pobytu, bude podle provozních možností oddělena od ostatních psů.

Vyžaduje-li péče o háravou fenu zvýšený rozsah individuální péče, může být účtován příplatek dle aktuálního ceníku.

Článek XIV.

Agresivní nebo rizikové chování psa

Klient je povinen upozornit na jakékoli projevy agresivity nebo jiného rizikového chování psa.

Pokud pes během pobytu opakovaně ohrožuje ostatní psy, zaměstnance nebo návštěvníky, je Provozovatel oprávněn přijmout nezbytná opatření k zajištění bezpečnosti.

V krajním případě může být pobyt psa předčasně ukončen.

Klient je povinen psa bez zbytečného odkladu převzít. Pokud zákazník nebude k zastižení po dobu delší než 12 hodin, vyhrazuje si provozovatel řešit danou situaci dle svého nejlepšího úmyslu a za dané dny účtovat extra příplatek 100% ceny za každý den pobytu.

Předčasné ukončení pobytu z těchto důvodů nezakládá nárok na vrácení ceny za nevyčerpanou část pobytu.

Článek XV.

Nevyzvednutí psa

Klient je povinen převzít psa nejpozději v den a čas sjednaný v uzavřené smlouvě, pokud nebylo mezi smluvními stranami písemně dohodnuto jinak.

Pokud si Klient psa ve sjednaném termínu nevyzvedne a předem neoznámí důvod prodlení, je Provozovatel oprávněn:

- pokračovat v poskytování péče o psa,
- účtovat cenu za každý další započatý den pobytu dle aktuálního ceníku zveřejněného na webových stránkách DogResort Čeladná,
- kontaktovat Klienta a následně nouzovou kontaktní osobu uvedenou v Kartě psa.
- pokud klient nebude k zastižení po dobu delší než 12 hodin, vyhrazuje si provozovatel řešit danou situaci dle svého nejlepšího úmyslu a za dané dny účtovat extra příplatek 100% ceny za každý den pobytu

Článek XVI.

Odpovědnost za škodu

Klient odpovídá za škodu způsobenou jeho psem na majetku Provozovatele, zaměstnanců, jiných klientů nebo třetích osob podle příslušných právních předpisů. Náklady na případnou veterinární péči hradí majitel psa, který škodu způsobil.

Provozovatel odpovídá za škodu způsobenou porušením svých právních nebo smluvních povinností.

Provozovatel neodpovídá za:

- zdravotní komplikace vzniklé v důsledku zatajeného zdravotního stavu psa,
- provozovatel neodpovídá za náhlé úmrtí psa způsobené skrytým onemocněním či dosud nezjištěnými nebo ze strany klienta zatajenými zdravotními problémy.
- komplikace způsobené neúplnými nebo nepravdivými údaji uvedenými Klientem,
- přirozené zdravotní komplikace související s věkem, chronickým onemocněním nebo individuálním zdravotním stavem psa,
- běžné opotřebení předaných věcí (např. pelíšku, hraček, vodítka nebo obojku),
- drobná poranění vzniklá při běžném pohybu nebo hře mezi psy, pokud Provozovatel dodržel obvyklou míru odborné péče.

Vznikne-li škoda, zavazují se obě smluvní strany postupovat tak, aby její rozsah byl co nejmenší.

Článek XVII.

Reklamace služeb

Klient je oprávněn uplatnit reklamaci poskytovaných služeb bez zbytečného odkladu po jejich skončení.

Reklamace musí obsahovat zejména:

- identifikaci Klienta,
- identifikaci psa,
- popis reklamované skutečnosti,
- datum vzniku reklamované skutečnosti,
- požadovaný způsob vyřízení reklamace.

Provozovatel reklamaci posoudí a vyřídí v přiměřené lhůtě.

Článek XVIII.

Ochrana osobních údajů

Provozovatel zpracovává osobní údaje Klienta výhradně za účelem:

- uzavření a plnění Smlouvy o ubytování psa nebo Smlouvy o psí školce a hlídání psa,
- evidence klientů,
- komunikace během pobytu psa,
- plnění zákonných povinností,
- ochrany oprávněných zájmů Provozovatele.

Osobní údaje jsou zpracovávány v souladu s platnými právními předpisy, zejména s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR) a souvisejícími právními předpisy.

Podrobnější informace o zpracování osobních údajů jsou zveřejněny na webových stránkách Provozovatele.

Článek XIX.

Fotografování psa

V průběhu pobytu mohou být pořizovány fotografie nebo krátké videozáznamy psa za účelem dokumentace pobytu nebo prezentace služeb DogResort Čeladná.

Fotografie nebo videozáznamy budou použity pouze v případě, že Klient udělil příslušný souhlas v uzavřené smlouvě.

Klient může svůj souhlas kdykoliv odvolat. Odvolání souhlasu nemá vliv na použití materiálů zveřejněných před jeho odvoláním, pokud jejich další použití umožňují právní předpisy.

Článek XX.

Vyšší moc

Provozovatel neodpovídá za nemožnost poskytování služeb nebo jejich omezení způsobené okolnostmi, které nemohl rozumně předvídat ani ovlivnit, zejména:

- přírodními katastrofami,
- požárem,
- povodní,
- dlouhodobým výpadkem elektrické energie,
- rozhodnutím orgánů veřejné moci,
- epidemiemi nebo jinými mimořádnými událostmi.

V takových případech budou smluvní strany usilovat o nalezení přiměřeného řešení.

Článek XXI.

Závěrečná ustanovení

Tyto Smluvní podmínky tvoří nedílnou součást:

- Smlouvy o ubytování psa,
- Smlouvy o psí školce a hlídání psa,
- Karty psa,
- Předávacího protokolu.

Právní vztahy neupravené těmito Smluvními podmínkami se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

Pokud se některé ustanovení těchto Smluvních podmínek stane neplatným nebo neúčinným, nemá tato skutečnost vliv na platnost ostatních ustanovení.

Provozovatel je oprávněn tyto Smluvní podmínky přiměřeně měnit. Nové znění bude zveřejněno na webových stránkách www.dogresort-celadna.cz. Pro již potvrzené rezervace se použije znění podmínek platné v den potvrzení rezervace, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.