

## OBCHODNÍ PODMÍNKY SPOLEČNOSTI Natura Dicentra s.r.o.

(dále jen „Obchodní podmínky“)

### 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Tyto Obchodní podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při objednávání a poskytování poradenství obchodní společností Natura Dicentra s.r.o. v provozovně společnosti nebo jiném k tomu určeném místě. Klient vytvořením objednávky nebo uzavřením smlouvy potvrzuje, že se seznámil s těmito Obchodními podmínkami a že s nimi souhlasí. Na tyto Obchodní podmínky je klient dostatečným způsobem před vlastním uskutečněním objednávky upozorněn a má možnost se s nimi seznámit.
- 1.2. Poskytovatelem služeb je  
**Společnost:** Natura Dicentra s.r.o.  
**Sídlo:** Bohušovická 230/12, 190 00 Praha  
Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, vložka C, IČ: 24822728  
(dále jen „Poskytovatel“)  
**Kontaktní údaje Poskytovatele:**  
Telefon: + 420 721 193 094  
E-mail: [natura.dicentra@seznam.cz](mailto:natura.dicentra@seznam.cz)  
Web: [www.petooptim.cz](http://www.petooptim.cz)
- 1.3. Klientem je majitel/ka či chovatel/ka zvířete/ fyzická osoba, který zvíře předvedl či si objednal služby ze strany Poskytovatele (dále jen „Klient“).
- 1.4. Obchodní podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Klientem.
- 1.5. Veškeré smluvní vztahy mezi Klientem a Poskytovatelem se řídí právem České republiky.
- 1.6. Klient má možnost seznámit se se zněním Obchodních podmínek s dostatečným předstihem. Podpisem a odesláním objednávky nebo uzavřením smlouvy Klient stvrzuje, že se seznámil s těmito Obchodními podmínkami a že s nimi souhlasí v plném rozsahu.
- 1.7. Poskytovatel má právo kdykoliv měnit znění Obchodních podmínek. Obchodní podmínky jsou účinné vždy ode dne jejich zveřejnění. Práva a povinnosti Poskytovatele a Klienta vzniklé přede dnem nabytí účinnosti nových Obchodních podmínek nejsou změnou dotčena.
- 1.8. Smluvními stranami pro tyto Obchodní podmínky se rozumí Poskytovatel a Klient.

### 2. SLUŽBY A PODMÍNKY JEJICH POSKYTOVÁNÍ

- 2.1. Službami, které Poskytovatel poskytuje Klientovi, se rozumí poradenství v oblasti epigenetického mapování (dále jen „Služby“).
- 2.2. Služby Poskytovatele nenahrazují standardní veterinární péči. Poskytovatel neodpovídá za jakékoli zdravotní komplikace a následky, které mohou být způsobené tím, že Klient nevyhledal péči veterinárního lékaře v situaci, kdy to bylo vhodné, nutné nebo když mu to doporučil Poskytovatel. Poskytovatel také nezodpovídá za jakékoli újmy a následky způsobené tím, že Klient nedodržel pokyny veterinárních lékařů, které se týkají nebo týkaly zdravotního stavu jeho zvířete.
- 2.3. Přestože jsou Služby Poskytovatele poskytovány v souladu s aktuálními a nejmodernějšími vědeckými poznatky, nemůže Poskytovatel zaručit, že bude vždy dosaženo výsledku, který si Klient přeje (např. snížení hmotnosti zvířete o konkrétní počet kilogramů). Výsledek závisí na řadě individuálních faktorů, které nejsou zcela pod kontrolou Poskytovatele (např. vliv prostředí, stres, přidružené

onemocnění). Poskytování Služeb Poskytovatele však může podstatně zvýšit pravděpodobnost dosažení očekávaného výsledku.

- 2.4. Pokud zvíře Klienta trpí potravinovou alergií, potravinovou intolerancí nebo jiným onemocněním ovlivňujícím výživový stav zvířete, je povinen o tom Poskytovatele předem informovat. Při těchto onemocněních je Klient rovněž povinen stav zvířete a tato onemocnění vždy konzultovat s veterinárním lékařem. Poskytovatel neodpovídá za jakékoli následky, pokud tak Klient neučiní.
- 2.5. Klient, který má zájem o poskytnutí Služeb, si musí u Poskytovatele sjednat (telefonicky, e-mailem nebo osobně) termín návštěvy, který se stává platným až po jeho potvrzením Poskytovatelem.
- 2.6. Pro zajištění termínu návštěvy Klienta si Poskytovatel vyhrazuje právo požadovat zaplacení příslušné zálohy. Pokud Klient nezplatí tuto zálohu, nemusí mu Poskytovatel nabídnout ani rezervovat/potvrdit termín návštěvy. Klient bere na vědomí, že v případě zmeškaného či pozdě zrušeného termínu návštěvy (tj. méně než 24 hodin před začátkem plánovaného poskytnutí Služby) ze strany Klienta, jakož i v případě pozdního příchodu Klienta (o 15 a více minut), může být uhrazená záloha Poskytovatelem započtena na stornoplatek dle platného ceníku Poskytovatele dostupného na [www.petoptim.cz](http://www.petoptim.cz) nebo v provozovně Poskytovatele nebo jiném k tomu určeném místě.
- 2.7. V případě, kdy se Klient nemůže dostavit na plánované Služby z důvodu neočekávaných událostí, zejména z důvodu úrazu, nemoci nebo jiné náhlé události znemožňující mu dostavit se k provedení Služby, je povinen toto sdělit neprodleně Poskytovateli.
- 2.8. Pokud Klient zmešká sjednaný termín návštěvy o 15 a více minut, může být tento termín zrušen. Pokud Klient zmešká tři sjednané návštěvy, může být vyloučen.
- 2.9. Klient bere na vědomí, že za účelem poskytování Služeb vyžaduje Poskytovatel od Klienta poskytnutí nezbytných osobních údajů, které budou zpracovávány v souladu s obecně závaznými právními předpisy – více k uvedenému viz Informace o zpracování osobních údajů dostupné na [www.petoptim.cz](http://www.petoptim.cz) nebo v provozovně Poskytovatele nebo jiném k tomu určeném místě.
- 2.10. Klient je povinen:
  - a) sdělit Poskytovateli pravdivé a úplné informace o zdravotním stavu zvířete a dalších skutečnostech podstatných pro poskytování Služeb před zahájením, jakož i v průběhu poskytování Služeb;
  - b) poskytnout Poskytovateli součinnost při poskytování Služeb;
  - c) zaplatit Poskytovateli požadovanou zálohu a cenu za Služby v určených lhůtách.
- 2.11. Poruší-li Klient své povinnosti uvedené v odst. 2.10 písm. a), Poskytovatel neodpovídá Klientovi za jakoukoliv újmu, která Klientovi vznikne v souvislosti s poskytováním Služeb.
- 2.12. Poskytovatel je povinen poskytnout Klientovi Služby ve sjednaném rozsahu, jakož i kvalitě. Poskytovatel je rovněž povinen poskytnout Klientovi všechny nezbytné informace.

### **3. CENA SLUŽEB**

- 3.1. Ceny Služeb jsou stanoveny na základě ceníku Poskytovatele. Ceny Služeb jsou uváděny včetně DPH.
- 3.2. Cena za Služby je splatná v den jejich využití. V případě, že je Klientovi umožněna úhrada za Služby na základě vystaveného daňového dokladu, je splatnost Služeb uvedena v daňovém dokladu.
- 3.3. Úhradu za Služby lze provést platební kartou na terminálu v provozovně Poskytovatele nebo jiném k tomu určeném místě, hotovostní platbou, bankovním bezhotovostním převodem na účet Poskytovatele č.ú. 2498089389/0800, vedený u České spořitelny.

### **4. DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN**

- 4.1. Předmětem smluvního vztahu je závazek Poskytovatele zajistit dodání Služeb popsanych ve smlouvě (tedy objednávce a jejím potvrzení) a závazek Klienta zaplatit za poskytnutí těchto Služeb sjednanou cenu a Služby za stanovených podmínek využít. Smluvní vztah vzniká mezi Klientem a Poskytovatelem doručením potvrzení objednávky ze strany Poskytovatele Klientovi (tj. okamžikem uzavření smlouvy).

## 5. Odstoupení od smlouvy ze strany Klienta

- 5.1. Klient bere na vědomí, že dle ustanovení § 1837 Občanského zákoníku nelze odstoupit od smlouvy o poskytování služeb, jestliže byla splněna s jeho předchozím výslovným souhlasem před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy.
- 5.2. Klient může odstoupit od smlouvy v případě, že Poskytovatel hrubě poruší uzavřenou smlouvu.
- 5.3. Oznámení o odstoupení od smlouvy může Klient zaslat na e-mailovou adresu [natura.dicentra@seznam.cz](mailto:natura.dicentra@seznam.cz).
- 5.4. Klient má v souladu s ustanovením § 1829 Občanského zákoníku právo od smlouvy uzavřené distančním způsobem odstoupit do 14 dnů bez udání důvodu. Pokud Klient chce odstoupit od smlouvy, musí tak učinit písemně a to nejpozději do 14 dnů ode dne uzavření smlouvy. Pokud Klient za Služby před zrušením termínu zaplatil, Poskytovatel mu vrátí celý náklad na Služby, které Klient nevyužil.

## 6. Odstoupení od smlouvy ze strany poskytovatele

- 6.1. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy uzavřené s Klientem v případě zjevné chyby v ceně Služeb (tj. ceny zjevně jiné, než je cena pro tento typ obvyklá), pokud nebude z dané nabídky zcela jasně vyplývat, že se jedná o slevu nebo mimořádnou akci.
- 6.2. V případě nemožnosti splnění potvrzené objednávky ze strany Poskytovatele, je Poskytovatel od uzavřené smlouvy oprávněn odstoupit.
- 6.3. V případě odstoupení od smlouvy ze strany Poskytovatele je Poskytovatel povinen neprodleně Klienta o této skutečnosti informovat na elektronickou adresu Klienta. Dále je Poskytovatel povinen vrátit Klientovi uhrazenou cenu Služeb.

## 7. Reklamační služba

- 7.1. Pokud Poskytovatel nenaplní sjednaný rozsah a kvalitu Služeb, má Klient právo tyto reklamovat. Klient není oprávněn reklamovat vadu, která Klientovi vznikla/byla zapříčiněna nerespektováním instrukcí kvalifikovaného personálu Poskytovatele a/nebo jeho vlastním zaviněním a/nebo porušením povinností uvedených v odst. 2.10. písm. a) těchto Obchodních podmínek.
- 7.2. Klient uplatní reklamaci Služeb u Poskytovatele bezprostředně po zjištění případného pochybení, nejpozději však 7 dnů od poskytnutí Služeb, a to písemnou formou na kontaktní e-mailové adrese Poskytovatele nebo na adrese sídla Poskytovatele, případně v místě poskytování Služby. Za den uplatnění reklamací se považuje den, kdy Poskytovatel obdržel od Klienta oznámení o reklamaci Služby. Reklamační musí obsahovat popis v čem vada spočívá, či jak se projevuje.
- 7.3. Uplatněné reklamační Služeb vyřídí Poskytovatel co nejdříve dle jeho možností, nejpozději však do 30 dnů ode dne řádného uplatnění reklamací u Poskytovatele. Klient se v dané souvislosti zavazuje poskytnout Poskytovateli veškerou nezbytnou součinnost k vyřízení reklamací, včetně možnosti dostavit se na kontrolní návštěvu k posouzení předmětu reklamací, pokud o to Poskytovatel požádá.
- 7.4. Pokud bude uplatněná reklamační shledána důvodnou, je Klient oprávněn požadovat odstranění reklamovaného pochybení či peněžitou náhradu/slevu z jím uhrazené ceny za Služby. Klient musí bezodkladně oznámit Poskytovateli svůj nárok poté, co od Poskytovatele obdržel sdělení o důvodnosti jím uplatněné reklamací.

## 8. Závěrečná ustanovení

- 8.1. Tyto Obchodní podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Klientem.
- 8.2. Ve smlouvě s Klientem je možné sjednat odchylná ujednání od ujednání těchto Obchodních podmínek. Odchylná ujednání ve smlouvě mají přednost před ujednáními těchto podmínek.
- 8.3. Poskytovatel je oprávněn Obchodní podmínky v přiměřeném rozsahu stanoveném zákonem jednostranně změnit s tím, že změna Obchodních podmínek bude oznámena Klientům prostřednictvím jejich zveřejnění na internetových stránkách Poskytovatele [www.petoptim.cz](http://www.petoptim.cz). Změny Obchodních podmínek nabývají účinnosti vůči Klientům dnem určeným Poskytovatelem. Pokud Klient se změnou Obchodních podmínek nebude souhlasit, je oprávněn smlouvu s Poskytovatelem vypovědět. Vypověď je účinná okamžikem doručení Poskytovateli. V případě vypovědi Smlouvy Klientem je Klient povinen uhradit cenu za dosud poskytnuté Služby.
- 8.4. Není-li v těchto Obchodních podmínkách výslovně stanoveno jinak, veškerá komunikace mezi Poskytovatelem a Klientem může být uskutečňována buď osobně, písemně na adresu sídla Poskytovatele a adresu uvedenou Klientem, elektronicky – e-mailem nebo telefonicky. Komunikace ze strany Poskytovatele ve vztahu k jednomu či více Klientům může být Poskytovatelem uskutečněna rovněž formou zveřejnění určitého sdělení prostřednictvím internetových stránek Poskytovatele [www.petoptim.cz](http://www.petoptim.cz). Při použití způsobu komunikace e-mailem se má za to, že byla zachována písemná forma.
- 8.5. Písemnosti lze doručovat osobně nebo prostřednictvím přepravců poštovních zásilek, a to na adresu sídla Poskytovatele a adresu uvedenou Klientem, nebo na jinou adresu, kterou Poskytovatel nebo Klient písemně oznámí druhé straně. Písemnost se považuje za doručenu v případě:
  - a) převzetí adresátem;
  - b) odmítnutí převzetí doporučeně zaslané zásilky adresátem;
  - c) nemožnosti doručení doporučeně zaslané zásilky adresátovi na stanovenou adresu, nebo na adresu, kterou adresát odesílateli písemně předem sdělí, 3. (třetím) dnem ode dne odeslání písemnosti;
  - d) v případě e-mailové zprávy doručení e-mailem příjemci. Je povinností Klienta neprodleně oznámit změnu adresy pro doručování, jinak platí doručování na adresu naposledy oznámené Klientem Poskytovateli. Tato oznamovací povinnost platí i pro změny kontaktních údajů Klienta (e-mail a telefonní číslo).
- 8.6. Pokud právní vztah založený smlouvou mezi Poskytovatelem a Klientem obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak Klient bere na vědomí, že daný právní vztah se řídí právním řádem České republiky.
- 8.7. Toto znění Obchodních podmínek nabývá účinnosti dnem 1. 11. 2023.