

OBJEDNÁVKOVÝ FORMULÁŘ A SMLOUVA

Částečná protéza | čtyři samostatná smluvní plnění

1. IDENTIFIKACE ZAKÁZKY A KLIENTA

Číslo zakázky

Datum objednávky

Jméno a příjmení klienta

Telefon

E-mail

Dodací adresa

Fakturační adresa (je-li odlišná)

2. INFORMACE O ZVÍŘETI

Jméno zvířete

Plemeno

Věk

Hmotnost (kg)

Pohlaví

Temperament

Diagnóza / důvod pořízení protézy

3. REFERUJÍCÍ PRACOVIŠTĚ (VOLITELNÉ)

Veterinář / pracoviště

Telefon

E-mail veterináře

Adresa pracoviště

☐ Přeji si dodat protézu na adresu referujícího pracoviště.

4. KONČETINA

Protéza je určena pro

☐ Přední pravou

☐ Přední levou

☐ Zadní pravou

☐ Zadní levou

MĚŘENÍ PRO VÝROBU ČÁSTEČNÉ PROTÉZY

Hodnoty uvádějte v centimetrech; obrázek znázorňuje požadovaný způsob měření

5. POŽADOVANÉ MÍRY

Zdravá přední končetina: délka od lokte k zemi ve stoji (cm)

Zdravá zadní končetina: délka od tarzu / paty k zemi ve stoji (cm)

Délka pahýlu (cm)

Obvod pahýlu (cm)

PŘEDLOHA PRO MĚŘENÍ

Předloha pro měření



Délka zdravé končetiny od lokte / paty k zemi



Délka pahýlu



Obvod pahýlu

6. DALŠÍ ÚDAJE K VÝROBĚ

Barva protézy dle vzorníku (některé barvy nemusí být dostupné skladem)

Další doplňující informace a měření

Vyplněný formulář a zhotovený odlitek zašlete na adresu výroby: Animal Prosthetics, Havlíčkova 267, 517 24 Borohrádek, Czech Republic.

- ☐ Odlitek zhotoví klient / třetí osoba podle návodu.
- ☐ Odlitek zhotoví Animal Prosthetics.
- ☐ Fotografie a videa pohybu byly dodány.

SAMOSTATNÁ SMLUVNÍ PLNĚNÍ

Každá položka má vlastní předmět, cenu a okamžik splnění

Důležité: uvedení položek na jedné objednávce nebo faktuře je pouze administrativní. Klient objednává každé níže označené plnění samostatně. Cena samotné protézy nezahrnuje cenu dokončených přípravných služeb a výrobních etap.

PLNĚNÍ A - ODBORNÁ KONZULTACE (VOLITELNÁ)

☐ Objednávám odbornou konzultaci.

Cena (Kč)

Termín

Předmětem je posouzení podkladů, vysvětlení možností a omezení a návrh konstrukčního řešení. Konzultace je splněna jejím uskutečněním. Klient ji nemusí využít; pokud ji neobjedná, neúčtuje se.

PLNĚNÍ B - POŘÍZENÍ ODLITKU A SPOTŘEBNÍ MATERIÁL

☐ Objednávám pořízení negativního odlitku a/nebo odlévací materiál.

Cena

Způsob

Plnění zahrnuje odborné pořízení anatomického podkladu a spotřební materiál v rozsahu objednávky. Je splněno dokončením použitelného odlitku nebo předáním objednané odlévací sady.

PLNĚNÍ C - INDIVIDUÁLNÍ POZITIV / VÝROBNÍ MODEL

☐ Objednávám zhotovení individuálního pozitivu / výrobního modelu.

Cena

Plnění zahrnuje zpracování negativu, vytvoření a korekci modelu a výrobní specifikaci. Pozitiv je technologický prostředek výroby; při výrobě může být znehodnocen a po dokončení zakázky odstraněn.

PLNĚNÍ D - INDIVIDUÁLNĚ VYROBENÁ ČÁSTEČNÁ PROTÉZA

☐ Objednávám výrobu individuální protézy podle odsouhlasené specifikace.

Cena samotné protézy

Předpokládaný termín

Protéza je nepředvyrobené zboží zhotovené pro konkrétní zvíře podle individuálních požadavků a anatomických podkladů. Cena této položky je oddělena od plnění A až C.

CENOVÉ SHRUTÍ

Doprava / další položky

CELKEM

☐ Potvrzuji, že jsem před objednáním obdržel/a ceny jednotlivých plnění a rozumím tomu, že nejde pouze o rozpis jedné ceny protézy.

ODSOUHLASENÍ ŘEŠENÍ A PROHLÁŠENÍ KLIENTA

Podmínka zahájení výroby individuální protézy

7. DOPORUČENÉ A ZVOLENÉ ŘEŠENÍ

Doporučené řešení Animal Prosthetics

Klientem zvolená varianta

- ☐ Klient souhlasí s doporučeným řešením Výrobce.
- ☐ Klient požaduje řešení odlišné od doporučení Výrobce.

Konkrétní rizika a možné důsledky odlišného řešení

- ☐ Přesto výslovně žádám o výše uvedené odlišné řešení a беру на vědomí popsaná rizika a možnost odlišného chování pomůcky.

8. PROHLÁŠENÍ A SOUHLASY

- ☐ Beru na vědomí, že jde o biomechanickou pohybovou pomůcku pro zvíře, nikoli o zdravotnický nebo lékařský prostředek, a že nenahrazuje veterinární péči, rehabilitaci ani chirurgickou léčbu.
- ☐ Byl/a jsem seznámen/a s biomechanickými limity, adaptační fází, možnou potřebou doladování a s tím, že toleranci ani úplné obnovení fyziologického pohybu nelze garantovat.
- ☐ Beru na vědomí zakázkovou povahu protézy a skutečnost, že u zboží vyrobeného podle individuálních požadavků není běžné čtrnáctidenní odstoupení bez důvodu.
- ☐ Nebudu bez předchozího písemného souhlasu Výrobce konstrukčně zasahovat do pomůcky.
- ☐ Před podpisem jsem obdržel/a VOP a reklamační řád jako přílohu, měl/a možnost se s nimi seznámit a souhlasím s jejich použitím na tuto zakázku.
- ☐ Souhlasím s pořízením fotografie/video dokumentace pro konzultaci, výrobu, servis, bezpečnost a případné reklamační řízení.

Další ujednání

9. PODPISY

Jméno klienta / elektronický podpis

Datum a čas podpisu

Za Animal Prosthetics

Datum

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY A REKLAMAČNÍ ŘÁD

Dogs and sport s.r.o. / Animal Prosthetics
Účinnost od 22. září 2026

Provozovatel	Dogs and sport s.r.o., Kurzova 2222/16, 155 00 Praha
IČ / zápis	19817151 / C 392046 vedená u Městského soudu v Praze
Kontaktní osoba	Stephanie Mach, CCBW, CCRP
Kontakt	tel. 725 769 918 info@animal-prosthetics.com
Provozovna	Havlíčková 267, 517 24 Borohrádek

Důležité: Pomůcky jsou individuálně zhotovované biomechanické pohybové pomůcky pro zvířata. Nejsou zdravotnickým ani lékařským prostředkem, nenahrazují veterinární vyšetření, léčbu, rehabilitaci ani chirurgický zákrok.

ČÁST A — VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují smluvní vztahy mezi společnostmi Dogs and sport s.r.o., vystupující pod označením Animal Prosthetics (dále jen „Výrobce“), a objednatelem (dále jen „Klient“). Je-li Klient spotřebitelem, použijí se přednostně kogentní ustanovení občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele.
- 1.2. Výrobce zhotovuje individuální ortézy, protézy, vozíčky a jiné pohybové pomůcky pro handicapovaná zvířata (souhrnně „Pomůcka“), zpravidla podle anatomie konkrétního zvířete, odlitku, měření, fotografií a odsouhlaseného biomechanického řešení.
- 1.3. Smlouva je uzavřena potvrzením objednávky Výrobce; podmínkou zahájení příslušné etapy může být úhrada její ceny a dodání úplných a použitelných podkladů. VOP a reklamační řád ve znění účinném při uzavření smlouvy jsou její součástí.

2. Samostatná smluvní plnění a jejich cena

- 2.1. Zakázka se podle volby Klienta skládá z níže uvedených právně a cenově samostatných plnění. Objednání jednoho plnění samo o sobě nezakládá nárok na bezplatné poskytnutí jiného plnění. Jednotlivá plnění mohou být administrativně uvedena na jedné objednávce nebo faktuře, musí však být samostatně označena a oceněna:
 - odborná konzultace – volitelná služba spočívající zejména v posouzení podkladů, popisu možností, návrhu a projednání řešení;
 - spotřební materiál pro zhotovení negativního odlitku – materiál spotřebovaný při pořízení výrobního podkladu;
 - zhotovení individuálního pozitivu / výrobního modelu – samostatná výrobní etapa, při níž se z negativního odlitku připraví a zpracuje model končetiny nebo jiné části těla;
 - zhotovení samotné Pomůcky – ortézy, protézy, vozíčky nebo jiné individuální pohybové pomůcky;
 - doprava, servis, doplňky a další výslovně sjednaná plnění.
- 2.2. Potvrzením objednávky vznikají v rozsahu zvolených položek samostatné smluvní závazky: (a) smlouva o odborné konzultaci, (b) smlouva o pořízení odlitku a spotřebě odlévacího materiálu, (c) smlouva o zhotovení individuálního výrobního pozitivu / modelu a výrobní specifikace, (d) smlouva o dodání individuálně vyrobené Pomůcky a případně (e) smlouva o servisu nebo konstrukční změně. Každé plnění má vlastní předmět, cenu a okamžik splnění.
- 2.3. Jednotlivé položky jsou účtovány podle ceníku platného při uzavření smlouvy nebo podle individuální nabídky. Sleva pro referenční pracoviště se uplatní pouze na základní cenu samotné Pomůcky, nikoli na konzultaci, spotřební materiál pro odlitek, zhotovení pozitivu / modelu, dopravu, servis ani jiné samostatné služby, není-li písemně sjednáno jinak.
- 2.4. Konzultace je volitelnou službou nad rámec samotného zhotovení Pomůcky. Klient ji nemusí využít; v takovém případě se neúčtuje. Tím není dotčena povinnost dodat Výrobci podklady nezbytné pro bezpečné a odborné posouzení zakázky ani právo Výrobce zakázku odmítnout, nejsou-li podklady dostatečné.
- 2.5. Pořízení odlitku, spotřeba odlévacího materiálu a zhotovení pozitivu / výrobního modelu jsou samostatné přípravné výrobní etapy. Plnění spočívá v odborném pořízení anatomického podkladu, jeho zpracování a vytvoření individuální výrobní specifikace; není podmíněno tím, zda Klient následně Pomůcku převezme nebo ji bude používat. Cena příslušné etapy náleží Výrobci jejím řádným dokončením.
- 2.6. Pro účely jednoznačného oddělení plnění obdrží Klient v objednávce nebo cenové nabídce cenu každé zvolené etapy. U přípravných etap může být výsledkem také stručný záznam o typu odlitku, základních rozměrech a určeném konstrukčním řešení; samotný negativ a pozitiv se Klientovi nepředávají podle čl. 4.

3. Konzultace, rezervace termínu a nedostavení se

- 3.1. Cena konzultace činí 1 500 Kč, není-li předem sjednáno jinak. Konzultace se hradí před rezervovaným termínem. Nebude-li platba připsána ve lhůtě uvedené ve výzvě k platbě, Výrobce není povinen termín držet a může rezervaci zrušit.
- 3.2. Klient může požádat o bezplatné zrušení nebo změnu termínu nejpozději 48 hodin před jeho začátkem. Při pozdějším zrušení nebo při nedostavení se bez včasné omluvy vzniká Výrobci nárok na přiměřený storno poplatek až do výše ceny konzultace, odpovídající rezervovanému času, přípravě a omezené možnosti nabídnout termín jinému zájemci. Již uhrazená částka se na storno poplatek započte.
- 3.3. Storno poplatek se neuplatní, prokáže-li Klient závažnou nepředvídatelnou překážku, kterou nemohl rozumně ovlivnit, nebo zruší-li termín Výrobce. V takovém případě Výrobce nabídne náhradní termín nebo vrátí cenu neprovedené konzultace.
- 3.4. Má-li být konzultace sjednaná na dálku poskytnuta před uplynutím zákonné lhůty pro odstoupení, musí spotřebitel předem výslovně požádat o její zahájení. Po úplném poskytnutí služby zaniká právo odstoupit jen tehdy, pokud spotřebitel předem výslovně souhlasil a byl poučen. Při odstoupení po zahájení, avšak před dokončením služby, spotřebitel uhradí poměrnou část ceny v rozsahu již poskytnutého plnění, stanoví-li tak zákon.

4. Negativní odlitek, pozitiv a výrobní dokumentace

- 4.1. Negativní odlitek, pozitiv / výrobní model, pomocné šablony a rozpracované výrobní podklady jsou technologické prostředky určené k výrobě, nikoli věci prodávané Klientovi. Po celou dobu zůstávají ve vlastnictví Výrobce, pokud nebylo předem písemně sjednáno jinak.
- 4.2. Klient bere na vědomí, že negativní odlitek i pozitiv mohou být při snímání, korekcích, laminaci, vakuovém tvarování, rozřezání nebo jiném výrobním postupu nevrátně deformovány, poškozeny či zničeny. Po dokončení zakázky je Výrobce oprávněn je bez dalšího archivování ekologicky odstranit. Výrobce není povinen je vydat ani uchovávat pro budoucí zakázku.
- 4.3. Je-li odlitek, měření, fotografie nebo jiný podklad zhotoven třetí osobou nebo Klientem, Výrobce vychází z dodaných podkladů. Za vady či omezení způsobené nepřesným odlitkem, nesprávnou polohou končetiny, deformací, chybným měřením, neúplnými podklady nebo změnou anatomie odpovídá Výrobce pouze tehdy, pokud příčinu sám způsobil nebo ji měl při odborné péči rozpoznat a Klienta na ni neupozornil.

5. Zakázková povaha, zrušení objednávky a peněžní vypořádání

- 5.1. Pomůcka je nepředvyrobeným zbožím zhotoveným podle požadavků Klienta a přizpůsobeným osobním potřebám konkrétního zvířete. U takového zboží spotřebitel nemá zákonné čtrnáctidenní právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu. Tím nejsou dotčena práva z vadného plnění, prodlení ani jiná práva, která nelze smluvně vyloučit.
- 5.2. Po zahájení zakázky nemůže Klient bez zákonného nebo smluvního důvodu jednostranně požadovat její zrušení a vrácení celé ceny. Může požádat o dohodu o ukončení. Již dokončená samostatná plnění se vypořádají podle své sjednané ceny. Zmaří-li Klient provedení objednaného díla z důvodu, za který odpovídá, náleží Výrobci sjednaná cena snižena pouze o náklady, které neprovedením prokazatelně ušetřil.
- 5.3. Za zmaření nebo přerušeni na straně Klienta se považuje zejména výslovné zrušení po zahájení, odmítnutí dodat potřebné podklady, neumožnění pasování, bezdůvodné odmítnutí převzít řádně dokončenou Pomůcku nebo neposkytnutí nezbytné součinnosti ani v dodatečné lhůtě 14 kalendářních dnů od doručení písemné výzvy Výrobce. Tato čtrnáctidenní lhůta se pro účely těchto VOP považuje za přiměřenou; její další překročení bez objektivního a doloženého důvodu se považuje za nepřiměřené. Výrobce ve výzvě Klienta upozorní na následky marného uplynutí lhůty.
- 5.4. Cena řádně dokončené konzultace, pořízení odlitku a spotřebovaného odlévacího materiálu ani zhotoveného pozitivu / výrobního modelu se nevrací z důvodu pozdější změny rozhodnutí Klienta, ukončení spolupráce, změny zdravotního stavu či anatomie zvířete, jeho úmrtí ani z důvodu vady jiné samostatné části zakázky. Každá z těchto etap se posuzuje samostatně.
- 5.5. Dojde-li k oprávněnému odstoupení od smlouvy o dodání samotné Pomůcky z důvodu její vady, vychází peněžní vypořádání z odděleně sjednané ceny Pomůcky. Cena ostatních dokončených, bezvadných a samostatně objednaných plnění není tímto odstoupením dotčena.
- 5.6. Odstoupení od smlouvy o Pomůcce je krajním prostředkem. Pouhá nespokojenost, změna očekávání, estetická výhrada, potřeba běžné pasovací úpravy, běžné opotřebení nebo drobná nevýznamná vada nezakládají právo na vrácení ceny. Zákonná práva u skutečné vady zůstávají zachována.
- 5.7. Případná dobrovolná oprava, nová výroba, konstrukční změna nebo finanční kompenzace nad rámec zákonné povinnosti je individuálním vstřícným řešením a sama o sobě neznamená uznání vady či nároku. Podmínkou vrácení ceny Pomůcky je její předání Výrobci, nestanoví-li zákon jinak.

6. Návrh řešení, změny požadované Klientem a součinnost

- 6.1. Konstrukční a biomechanické řešení Výrobce navrhuje s ohledem na anatomii, stabilitu končetiny, zdravotní stav, toleranci zvířete, podklady a sledovaný funkční cíl. Nelze garantovat úplné odstranění kulhání, obnovení fyziologického pohybu ani úplné přijetí Pomůcky zvířetem.
- 6.2. Požaduje-li Klient řešení odlišné od písemného doporučení Výrobce, musí být jeho požadavek, doporučená alternativa a předvídatelná rizika zachyceny písemně. Výrobce může rizikovou změnu odmítnout. Trvá-li Klient po řádném poučení na proveditelné změně, nese Výrobce odpovědnost za ty následky, na které byl Klient konkrétně upozorněn a které byly způsobeny právě touto změnou; tím není dotčena odpovědnost za vlastní vadné provedení.
- 6.2a. Výrobce si vyhrazuje právo odmítnout požadovanou změnu konstrukce, biomechanického řešení, rozsahu fixace nebo použitých komponentů, pokud ji podle svého odborného posouzení považuje za nebezpečnou, technicky nevhodnou, odporující původnímu účelu Pomůcky nebo způsobí změnu její stability, zatížení, životnost, komfort či chování při pohybu. Klient nemá nárok na provedení změny, která je v rozporu s odborným stanoviskem Výrobce.
- 6.3. Klient je povinen poskytnout pravdivé a úplné informace, potřebnou součinnost při pasování a úpravách, dodržovat návod, adaptační režim a pokyny k nasazení a dotažení. Změnu zdravotního stavu, otok, atrofii, změnu hmotnosti nebo jiné okolnosti ovlivňující pasování oznámí bez zbytečného odkladu.
- 6.4. Klient nesmí bez předchozího písemného souhlasu Výrobce zasahovat do nosné, fixační nebo biomechanické konstrukce Pomůcky, zejména ji řezat, brousit, vrtat, nahřívát, ohýbat, lepit konstrukční části, odstraňovat či přidávat podpěry, klouby, výztuhy, skořepiny, podstavce nebo měnit jejich polohu. Za konstrukční zásah se nepovažuje běžná výměna spotřebního dílu výslovně povolená návodem.
- 6.5. Provede-li Klient nebo třetí osoba bez písemného souhlasu Výrobce konstrukční zásah, zaniká v rozsahu dotčené části a souvisejících následků případná dobrovolná záruka za jakost. Výrobce neodpovídá za změnu biomechanického chování, stability, fixace, komfortu, životnosti ani za poškození Pomůcky či újmu vzniklou v příčinné souvislosti s tímto zásahem.
- 6.6. Konstrukční zásah může znemožnit spolehlivé určení původního stavu a příčiny vytykaného problému. V takovém případě nese Klient důsledky nemožnosti prokázat, že problém existoval nezávisle na zásahu. Zákonná práva z prokazatelné vady, která se zásahem ani jeho následky nespojují, tím nejsou dotčena.

7. Dodání, doprava a kontrola

- 7.1. Není-li dohodnuto jinak, předpokládaná doba zhotovení činí přibližně 4 týdny od úhrady a doručení úplných použitelných podkladů. Jde o odhad; o podstatném prodloužení Výrobce Klienta informuje. Zákonná práva Klienta při prodloužení zůstávají zachována.
- 7.2. Dopravu zajišťuje zpravidla Zásilkovna, Česká pošta, PPL nebo jiný ověřený dopravce; v zahraničí zejména UPS nebo DHL. Náklady dopravy hradí Klient, pokud zákon nebo písemná dohoda nestanoví jinak. Při oprávněné reklamaci nese účelně vynaložené náklady převzetí věci k odstranění vady Výrobce v rozsahu stanoveném zákonem.
- 7.3. Klient Pomůcku po převzetí prohlédne a zjevné nesrovnalosti oznámí bez zbytečného odkladu. Neoznámení do určité krátké lhůty samo o sobě nezbavuje spotřebitele zákonných práv z vadného plnění.

8. Platba

8.1. Není-li u konkrétní položky uvedeno jinak, cena se hradí předem převodem; při osobní konzultaci lze po dohodě hradit hotově. Výrobce může jednotlivé etapy fakturovat samostatně nebo je přehledně rozepsat na jedné faktuře. Výroba dané etapy začne po její úhradě a po dodání potřebných podkladů.

8.2. Platba na dobírku ani odložená úhrada nejsou poskytovány, není-li písemně sjednáno jinak.

9. Ochrana dokumentace a fotografie

9.1. Výrobce je oprávněn dokumentovat Pomůcku, její výrobu, pasování, servis a reklamaci v rozsahu nezbytném pro plnění smlouvy, bezpečnost, ochranu práv a splnění zákonných povinností. Použití fotografií či videí pro marketing vyžaduje samostatný souhlas, lze-li podle nich určit osobu nebo je-li takový souhlas jinak potřebný.

10. Mimosoudní řešení sporů

10.1. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů je příslušná Česká obchodní inspekce, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, web: www.coi.cz. Spotřebitel se může obrátit na ČOI podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

ČÁST B — REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. Práva z vadného plnění

- 1.1. Výrobce odpovídá spotřebiteli, že Pomůcka při převzetí nemá vady, zejména že odpovídá dohodnutému popisu, druhu, množství, kvalitě, funkčnosti a ostatním ujednaným vlastnostem a je vhodná k dohodnutému účelu. Individuální biomechanické limity a konkrétné sdělené odchylky, s nimiž Klient předem výslovně souhlasil, se posuzují podle zákona.
- 1.2. Spotřebitel může vytknout vadu, která se projeví do dvou let od převzetí. Projeví-li se vada v prvním roce, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje. Je-li nad rámec zákona poskytnuta záruka za jakost, její rozsah musí být výslovně uveden v záručním prohlášení.
- 1.3. Běžné opotřebení odpovídající povaze, intenzitě a době používání není vadou. To se týká zejména postupného slehnutí nebo otláčení pěny, opotřebení polstrování, stélek, podšívek, popruhů, suchých zipů, gumových částí, podrážek, nýtů, pantů, kloubů a povrchových úprav, nejsou-li důsledkem vady materiálu nebo zpracování.
- 1.4. Za vadu se sama o sobě nepovažuje drobná oděrka, škrábanec, změna lesku nebo barvy, povrchové ohlazení, stopa po kontaktu s podložkou, srstí či protilehlou částí Pomůcky ani jiné kosmetické poškození, které neomezuje bezpečnost, nosnost, stabilizační funkci, dohodnutý rozsah pohybu nebo řádné používání Pomůcky.
- 1.5. Drobné povrchové poškození vzniklé běžným kontaktem se zemí, drápem, srstí, protilehlou končetinou, nábytkem či okolním prostředím není důvodem pro odstoupení od smlouvy. Je-li odstranitelné lokálním zabroušením, dolepením, výměnou spotřebního dílu nebo jinou přiměřenou opravou, je případným odpovídajícím řešením tato úprava, nikoli vrácení ceny.
- 1.6. Posouzení, zda jde o výrobní vadu, běžné opotřebení, kosmetickou změnu, následek používání nebo potřebu pasovací úpravy, vyžaduje zohlednění stáří Pomůcky, režimu a intenzity používání, hmotnosti a aktivity zvířete, údržby, fotografií před používáním a fyzického stavu Pomůcky. Samotné označení problému Klientem za „vadu“ neurčuje jeho právní povahu.

2. Individuální pasování a adaptační fáze

- 2.1. Pomůcka se vyrábí podle odlitku, měření, fotografií a dostupných biomechanických podkladů. Vzhledem k individuální anatomii a dynamice pohybu může být po dodání nezbytné běžné dolaďování pasování. Samotná potřeba přiměřené úpravy není bez dalšího vadou; rozhodující je, zda dodané plnění odpovídá smlouvě a lze je uvést do souladu dohodnutým postupem.
- 2.2. Během adaptační fáze může zvíře vykazovat změnu stereotypu chůze, nižší toleranci, zvýšenou citlivost nebo přechodné zarudnutí. Klient dobu nošení navyšuje postupně podle pokynů, po každém použití kontroluje kůži a při bolesti, poranění, výrazném otoku nebo zhoršení stavu Pomůcku přestane používat a kontaktuje veterináře i Výrobce.
- 2.3. Výrobce neodpovídá za změnu pasování způsobenou zejména pozdějším otokem, atrofií, změnou hmotnosti, pooperační změnou, progresí onemocnění, změnou pohybového stereotypu či anatomie, pokud tuto změnu nezpůsobil vadou Pomůcky nebo chybným pokynem.

3. Bezplatné pasovací úpravy a placené změny

- 3.1. Během prvních dvou měsíců od převzetí Výrobce bezplatně provede běžné pasovací úpravy, pokud jejich potřeba vychází z původního odsouhlaseného řešení: lokální broušení a zaoblení hran, ořez či doplnění pěny nebo polstrování, místní tepelné dotvarování, výměnu vadného komponentu, přidání protiskluzového či ochranného prvku a drobnou korekci pasování.
- 3.2. Bezplatné pasovací úpravy nezahnují nově požadovanou zásadní změnu konstrukce nebo biomechanického konceptu, zejména přidání či odstranění podstavce, změnu typu fixace nebo rozsahu pohybu, délky či výšky, typu kloubu, konstrukce packové části nebo přestavbu rigidní varianty na semi-rigidní a naopak. Taková změna se oceňuje individuálně, ledaže je nezbytná k odstranění vady, za kterou Výrobce odpovídá.

4. Uplatnění reklamace a nezbytná součinnost

- 4.1. Reklamací lze uplatnit e-mailem na info@animal-prosthetics.com, telefonicky nebo na adrese provozovny. Klient uvede identifikaci zakázky, popis projevu vady, kdy se projevil, požadovaný způsob vyřízení a přiloží dostupné fotografie či video. Výrobce vydá písemné potvrzení o uplatnění reklamace se zákonnými náležitostmi.
- 4.2. Je-li k posouzení nebo odstranění vady nutná fyzická kontrola, musí Klient Pomůcku po výzvě zpřístupnit nebo zaslat čistou, kompletní a v aktuálním stavu. Do doby poskytnutí nezbytné součinnosti nelze objektivně určit příčinu ani reklamaci věcně vyřídit; zákonné lhůty a následky neposkytnutí součinnosti se řídí právními předpisy.
- 4.3. Pomůcku, u níž hrozí další poškození nebo újma zvířeti, Klient do posouzení nepoužívá. Před odesláním ji bez úprav zdokumentuje. Zásah, který změní reklamovaný stav, může ztížit dokazování; Výrobce však reklamaci odmítne jen v rozsahu, v němž prokáže souvislost zásahu s vadou nebo nemožností ji posoudit.
- 4.3a. Zjistí-li Výrobce neodsouhlasené konstrukční zásah, zdokumentuje jej. Reklamací posoudí s ohledem na povahu a rozsah zásahu; nárok neuzná v rozsahu, v němž zásah způsobil nebo mohl podle odborného posouzení způsobit vytýkané chování, poškození či nemožnost bezpečného používání. Případné uvedení Pomůcky do původního nebo bezpečného stavu je placeným servisem, nejde-li současně o odstranění vady, za kterou Výrobce odpovídá.
- 4.4. Výrobce reklamaci včetně odstranění vady vyřídí a Klienta o výsledku informuje nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne jejího řádného uplatnění, pokud se s Klientem výslovně nedohodne na delší lhůtě. Klient je povinen bez zbytečného odkladu poskytnout nezbytnou součinnost a umožnit Výrobci reklamovaný stav objektivně posoudit, zejména zpřístupněním nebo předáním Pomůcky, vyžaduje-li to povaha vady; následky neposkytnutí této součinnosti se řídí právními předpisy. Doba delší než 30 kalendářních dnů bez dohody s Klientem se považuje za nepřiměřenou. O průběhu a výsledku Výrobce pořídí dokumentaci a vydá potvrzení o datu a způsobu vyřízení, případně písemné odůvodnění zamítnutí.

4A. Reklamací není automatickým nárokem na refundaci

- 4A.1. Uplatněním reklamace nevzniká automaticky právo na vrácení peněz. Je-li vytýkaný problém odstranitelný a nejde o případ, kdy zákon dovoluje okamžitou slevu nebo odstoupení, náleží nejprve prostor k odbornému posouzení a odstranění vady.
- 4A.2. Žádost Klienta o vrácení peněz, výhrůžka zveřejněním negativní recenze ani jednostranné prohlášení, že Pomůcku již nechce používat, nemění zákonné pořadí nároků ani nezakládají existenci vady.
- 4A.3. Jedna reklamací může obsahovat více projevů téže příčiny; naopak opakované zprávy, doplnění fotografií, pokračování komunikace nebo kontrola téhož neodstraněného problému se samy o sobě nepovažují za několik samostatných výskytů vady. Rozhodující je skutečný technický stav a průběh odstranění vady.
- 4A.4. Dobrovolný servis, úprava nebo nová výroba poskytnutá nad rámec zákonné povinnosti nepředstavuje automaticky uznání reklamace a bez dalšího se nezapočítává jako neúspěšný pokus o odstranění vady.

5. Způsoby vyřízení reklamace

- 5.1. Má-li Pomůcka vadu, může spotřebitel požadovat její odstranění opravou nebo dodáním nové věci, ledaže je zvolený způsob nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný. Výrobce může odstranění vady odmítnout jen za zákonných podmínek.
- 5.2. Přiměřenou slevu nebo odstoupení může spotřebitel požadovat pouze při splnění zákonných podmínek, zejména pokud Výrobce skutečnou vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil řádně, vada se po řádném odstranění projeví opakovaně, jde o podstatné porušení smlouvy nebo je z okolností zřejmé, že nebude odstraněna v přiměřené době či bez značných obtíží. Odstoupení není možné pro nevýznamnou vadu.
- 5.3. Za opakovaný projev vady se nepovažuje reklamační jiného nesouvisejícího problému, běžného opotřebení, spotřebního dílu, změny anatomie nebo požadavku na odlišnou konstrukci. Každý případ se posuzuje podle příčiny, nikoli jen podle počtu servisních kontaktů.
- 5.4. Při oprávněné reklamaci nese Výrobce účelně vynaložené náklady na převzetí Pomůcky k odstranění vady. U neoprávněné reklamace nebo placeného servisu hradí dopravu Klient, byl-li o tom předem informován a nejde-li o náklad, který podle zákona nese Výrobce.

6. Rozsah případné refundace při více samostatných plněních

- 6.1. Je-li smlouva a cena rozdělena na samostatnou konzultaci, spotřební odlévací materiál, zhotovení pozitivu / modelu a zhotovení Pomůcky, posuzuje se vada a nárok ve vztahu k té části, které se týká.
- 6.2. Týká-li se oprávněné odstoupení nebo sleva výhradně smlouvy o dodání Pomůcky, vypočte se vracená částka nebo sleva z odděleně uvedené ceny Pomůcky. Již splněné samostatné smlouvy o konzultaci, pořízení odlitku, spotřebě materiálu a zhotovení pozitivu / výrobního modelu zůstávají nedotčeny.
- 6.3. Refundace se neposkytuje za plnění, které nebylo vadné a od něhož Klient platně neodstoupil. Je-li předmětem oprávněného nároku pouze výměna spotřebního dílu, lokální oprava, doplnění pěny, přilepení podrážky, zabroušení hrany nebo jiná odstranitelná úprava, nevzniká jen z této skutečnosti právo na vrácení ceny celé Pomůcky.
- 6.4. Pro vrácení ceny Pomůcky musí Klient Pomůcku vydat Výrobci; Výrobce vrátí příslušnou částku po jejím obdržení nebo po prokázání odeslání, podle pravidel použitelných na daný nárok.
- 6.5. Pokud by kogentní právní předpis v konkrétním případě vyžadoval širší vypořádání, použije se v nezbytném rozsahu zákonná úprava. Tato výhrada nemění sjednanou samostatnost ostatních plnění v případech, kdy ji právní řád připouští.

7. Situace, které samy o sobě nejsou vadou

- 7.1. Za vadu nelze bez dalšího považovat subjektivní změnu preference Klienta oproti písemně odsouhlasenému řešení, nepřijetí Pomůcky zvířetem, přechodné adaptační obtíže, změny zdravotního stavu, ani nemožnost dosáhnout výsledku, který nebyl ujedнан a který nelze vzhledem k anatomii či diagnóze objektivně garantovat.
- 7.2. Výrobce neodpovídá za následky nesprávného nasazení, nedostatečného či nadměrného dotažení, používání v rozporu s návodem, nadměrného zatěžování, zanedbané údržby nebo neodborného zásahu, pokud prokáže příčinnou souvislost s vytýkaným problémem.
- 7.3. Úmrtí zvířete, amputace, změna diagnózy či prognózy po zahájení zakázky samy o sobě nezakládají vadu plnění. O finančním vypořádání nedokončené zakázky se použije čl. 5 části A; práva vyplývající z vlastního porušení povinností Výrobce zůstávají zachována.

8. Servis a výměna opotřebitelných dílů

- 8.1. Výrobce nabízí placený servis a výměnu opotřebitelných dílů. Před provedením placeného servisu sdělí cenu nebo způsob jejího určení. Servisní zásah nemění běh ani rozsah zákonných práv z vad, ledaže zákon stanoví jinak.
- 8.2. Konstrukční oprava nebo úprava třetí osobou bez písemného souhlasu Výrobce ruší dobrovolnou záruku za jakost v rozsahu zasažené části a souvisejících následků. Výrobce neodpovídá za vady, změnu chování nebo poškození způsobené neautorizovanou opravou a může odmítnout bezplatné odstranění problému v rozsahu, v němž zásah způsobil vadu, změnil původní konstrukci nebo znemožnil zjištění příčiny či nápravu původního stavu.

9. Závěrečná ustanovení

- 9.1. Výrobce může VOP a reklamační řád měnit pro budoucí smlouvy. Pro konkrétní zakázku platí znění, s nímž byl Klient seznámen při jejím uzavření, nedohodnou-li se strany platně jinak.
- 9.2. Je-li některé ustanovení neplatné nebo neúčinné, ostatní ustanovení zůstávají zachována. Neplatné ustanovení se nahradí zákonnou úpravou a výkladem co nejbližším jeho dovolenému účelu.
- 9.3. Tyto VOP a reklamační řád nabývají účinnosti dne 22. září 2026.

PODPISOVÁ PŘÍLOHA K VOP

Potvrzení klienta k VOP a reklamačnímu řádu Animal Prosthetics

IDENTIFIKACE

Číslo zakázky

Datum objednávky

Klient

Zvíře

POTVRZENÍ KLIENTA

- ☐ Potvrzuji, že jsem před uzavřením smlouvy obdržel/a úplné znění VOP a reklamačního řádu, měl/a dostatek času se s nimi seznámit a mohu si je uložit.
- ☐ Obsah podmínek mi byl srozumitelný a měl/a jsem možnost položit doplňující otázky.
- ☐ Rozumím tomu, že konzultace, pořízení odlitku a odlévací materiál, zhotovení pozitivu / výrobního modelu a samotná pomůcka jsou samostatně objednaná a oceněná plnění.
- ☐ Rozumím rozdílu mezi výrobní vadou, běžným opotřebením, kosmetickou oděrkou, adaptační nebo pasovací úpravou, servisem a novou konstrukční změnou.
- ☐ Rozumím tomu, že reklamační sama o sobě neznamená automatický nárok na vrácení peněz a že pomůcku musím na výzvu zpřístupnit k odbornému posouzení.
- ☐ Beru na vědomí zákaz neodsouhlasených konstrukčních zásahů a následky zásahu pro dobrovolnou záruku a odpovědnost za změněné chování pomůcky.
- ☐ Beru na vědomí, že pomůcka je vyráběna podle individuálních požadavků a pro konkrétní zvíře.
- ☐ Beru na vědomí, že jde o biomechanickou pohybovou pomůcku pro zvíře, nikoli zdravotnický nebo lékařský prostředek, a že nenahrazuje veterinární péči, rehabilitaci ani chirurgickou léčbu.

PODPIS K VŠEOBECNÝM OBCHODNÍM PODMÍNKÁM

Jméno klienta / elektronický podpis

Datum a čas

SAMOSTATNÝ PODPIS K REKLAMAČNÍMU ŘÁDU

Potvrzuji, že jsem se seznámil/a také se samostatnou částí „Reklamační řád“, rozumím postupu reklamace, povinnosti poskytnout pomůcku k posouzení a rozdílu mezi vadou, opotřebením, pasovací úpravou a servisem.

Jméno klienta / elektronický podpis

Datum a čas

Poznámka / individuální vysvětlení poskytnuté klientovi