

Ségry v akci
Všeobecné obchodní podmínky

Společnost Ségry v akci Cleaning s. r. o. IČ: 214 87 847 se sídlem Příkop 843/4, Zábrdovice, 602 00 Brno, vedená u Krajského soudu v Brně C 139127 (dále jen „společnost“ nebo „Ségry v akci“) poskytuje úklidové služby. Jakožto poskytovatel, vydávájí tyto Všeobecné obchodní podmínky („VOP“) upravují vztahy mezi poskytovatelem a klientem založené Smlouvou o poskytování úklidových služeb, uzavřené dle ustanovení § 2586 a násl. občanského zákoníku.

I. Definice pojmů smlouvy a VOP

1. **Pracovník:** osoba zmocněná poskytovatelem k výkonu úklidových služeb
2. **Klient** je fyzická nebo právnická osoba, které jsou Služby poskytovány
3. **VOP** jsou tyto obchodní podmínky v jejich aktuálním znění, které jsou nedílnou součástí Smlouvy.
4. **Úklidové služby:** služby nabízené v rámci činnosti poskytovatele uvedené na webových stránkách poskytovatele <https://uklidsegryvakci.cz> („webové stránky“)
5. **Předmět práce:** konkrétní bytový, nebo nebytový prostor, případně věc, jakož i vstup do prostor, jejichž využití je pro řádné plnění smlouvy nezbytné.
6. **Úklid:** konkrétní úklidová služba poskytovaná poskytovatelem konkrétnímu klientovi na základě smlouvy, a to v konkrétně určeném místě, době a v předem dohodnutém rozsahu, za kterou je klient povinen poskytovateli hradit její cenu
7. **Spotřebitel:** klient – fyzická osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nebo jiném jednání s poskytovatelem nejedná v rámci své obchodní činnosti, jiné podnikatelské činnosti, nebo samostatného výkonu povolání
8. **Ceník:** informace o aktuálních orientačních cenách služeb, které jsou uvedeny na webových stránkách poskytovatele
9. **Cena úklidu:** konkrétní cena, kterou poskytovatel sdělí klientovi v rámci objednávky před započítáním úklidu
10. **Vícepráce:** odpracované hodiny, nebo jednotlivé úklidové služby, nad rámec předem dohodnutého rozsahu úklidu
11. **Časové rozmezí:** konkrétní datum a čas pro začátek poskytování úklidu pro klienta. Datum poskytnutí úklidu je pevné. Časové rozmezí je klientovi sděleno při objednání úklidu a je orientační.
12. **Skončení úklidu** je moment, kdy Pracovník skončí s prováděním Úklidu a je připraven jej předat Klientovi. V pochybnostech mezi stranami o přesné hodině Skončení úklidu se za hodinu Skončení úklidu považuje čas následující dvě hodiny po dolní hranici Časovém rozmezí pro zahájení poskytování Služeb. Například, pokud je Časové rozmezí 14-15 hod, za čas Skončení úklidu se v pochybnostech považuje čas 16 hod daného dne.
13. **Úklidové prostředky:** čisticí a desinfekční prostředky, jakož i pomůcky, nástroje a přístroje, zařízení či technika, které budou k výkonu úklidu používány.

II. Služby poskytovatele

1. Úklid domácností

Základní úklid obsahuje:

- čištění ploch, utírání prachu
- ustlání postele, výměna lůžkovin
- čištění dřezu a baterie, plochy kuchyňské linky, mytí spotřebičů kuchyně (zvenku); mytí lednice (zvenku), mytí trouby (zvenku), čištění mikrovlnky (zvenitř)
- vynesení odpadků z odpadkových košů
- čištění vany/sprchového koutu, baterií sprchového koutu, čištění umyvadla a baterie, leštění zrcadel, umytí WC

- vysátí podlah kuchyně, pokojů a koupelny
- setření podlah kuchyně, pokojů a koupelny

Generální úklid obsahuje:

- zahrnuje všechny prvky úklidu standard
- odstranění vodního kamene a jiných hloubkových nečistot ze sprchové hlavice koupelnových kachlíček, baterií
- čištění kuchyňské linky zevnitř
- mytí lednice zevnitř
- mytí trouby zevnitř
- mytí ploch dveří a zárubní
- odstranění pavučin do běžné výšky stropu

2. **Úklid kanceláří** obsahuje:

- Odnos sklenic ze stolů a zasedacích místností, urovnání židlí, utření stolů.
- Uklizení kuchyňky, utření pracovní desky, umytí a utření nádobí, případně naskládání do myčky.
- Úklid sociálního zařízení WC, doplnění toaletních potřeb.
- Zametání, vytírání nebo vysávání podlah.
- Vynesení košů z kuchyňky, WC, od skartovačky.
- Vyleštění prosklených stěn.

3. **Úklid ordinací** obsahuje:

- Vysávání, mytí podlah
- Stírání prachu z ploch nábytku, zařízení parapetů a rámců
- Použití dezinfekce
- Otření výpočetní techniky a přístrojů, které to umožňují
- Úklid a dezinfekce sociálních zařízení.
- Úklid kuchyňky, vynesení odpadkových košů

Doplňkové služby:

- **Mytí oken** obsahuje:
čištění skleněné plochy oken, rámců, parapetů a žaluzií.
- **Žehlení prádla** obsahuje:
žehlení a skládání vybraných čistých kusů oblečení.
- **Čištění vnitřních částí kuchyňské linky** obsahuje:
kompletní vyklizení vnitřní části kuchyňské linky, čištění vnitřních ploch částí kuchyňské linky, skládání zpět.

Úklid institucí, gastro provozu, apartmánů, penzionů a hotelů, bytových domů a jiných komerčních prostor podléhá individuální dohodě, která bude specifikována prostřednictvím emailové komunikace.

4. Klient bere na vědomí, že Úklidové služby a jejich ceny jsou nastaveny pro **obvyklé znečištění** prostor a vybavení, při běžném provozu běžného bytového či nebytového prostoru, či pro běžné užívání vybavení. **Na jakékoli neobvyklé či silné znečištění je klient povinen poskytovatele dopředu upozornit. Za neobvyklé, případně silné znečištění prostor a/nebo vybavení je poskytovatel oprávněn si účtovat příplatek 100 % z ceny Úklidu, nebo takový Úklid odmítnout, případně okamžitě ukončit bez jeho započítání/dokončení a klient je povinen poskytovateli uhradit plnou cenu Úklidu.**

5. Cena **Úklidových a čistících prostředků a pomůcek** na úklid není u standardního úklidu zahrnuta v ceně **Úklidu**. Čistící/úklidové prostředky a pomůcky mohou být na žádost a náklady klienta **zaopatřeny poskytovatelem**.
6. Cena **Úklidových a čistících prostředků a pomůcek** je zahrnuta v ceně **generálního Úklidu**.
7. U doplňkové služby **Žehlení** je Klient je povinen Pracovníka upozornit na kusy náchylné k poškození žehlením/skládáním/manipulací. Klient se zavazuje, že k žehlení Pracovníkovi nepředá kusy oblečení v ceně přesahující 2500 Kč, ani kusy oblečení zvláštní oblíbenosti. Klient se zavazuje, že Pracovníkovi k žehlení poskytne vlastní funkční žehličku a žehlicí prkno.
8. Pracovník zvolený poskytovatelem se dostaví na dohodnuté místo v dohodnutém časovém rozmezí a provede v tomto místě dohodnutý Úklid. Pracovník provede Úklid v **přiměřeném čase** odpovídajícím dohodnutému rozsahu. Pracovník postupuje s přiměřenou opatrností tak, aby při poskytování Úklidu nebyla klientovi způsobena škoda.
9. Klient je povinen Pracovníkovi společnosti při provádění Úklidu poskytovat bezúplatně veškerou potřebnou **součinnost**, která zejména spočívá v zajištění: bezproblémového přístupu na místo, dostatečné možnosti volného pohybu Pracovníka v místě poskytování Úklidu, zajištění bezpečného pohybu Pracovníka v místě poskytování úklidu, zajištění přístupu ke zdroji vody, elektřiny a jiných potřebných energií pro provedení Úklidu, zajištění výlevky, či obdobného zařízení, zajištění instrukcí pro ukládání věcí a vybavení. Uvedení pracovníka do předmětu úklidu při prvním úklidu, obeznámení pracovníka s místem uložení čistících a úklidových prostředků. **V případě, že klient neposkytne Pracovníkovi potřebnou součinnost, a to ani po upozornění ze strany Pracovníka, je Pracovník oprávněn Úklid okamžitě ukončit bez jeho započetí/dokončení a klient je povinen poskytovateli uhradit plnou cenu Úklidu.**
10. Klient je oprávněn Pracovníkovi udílet přiměřené a s Úklidem související **pokyny** a kontrolovat provádění Úklidu. Klient není oprávněn na místě rozšiřovat rozsah služeb; zužovat Služby je možné, avšak Klient nemá právo na vrácení Ceny za neprovedené objednané Služby.
11. Pokud není **vstup do Předmětu úklidu** možné zajistit jiným způsobem, je na žádost a odpovědnost klienta možné, aby klient předal Pracovníkovi klíče nebo jiné údaje nutné k přístupu do Předmětu úklidu. Klient předá Pracovníkovi vždy jen jedno vyhotovení klíče a předá mu jen ty klíče, které jsou nezbytné k provedení Úklidu. Předáním klíčů nebo údajů klient potvrzuje, že tyto jsou opatřeny ochranou proti kopírování.
12. Před každým Úklidem má klient právo stanovit **priority**. Klient má **povinnost sdělit Pracovníkovi priority Úklid vždy, když jej o to Pracovník požádá, a to například v případě, kdy bude hrozit, že by rozsah objednaného Úklidu z jakéhokoli důvodu (např. z důvodu členitosti prostor, znečištění prostor apod.) překročil standardní dobu, kterou poskytovatel vyhradil konkrétnímu Pracovníkovi na Úklid. V případě, že klient Pracovníkovi z jakéhokoli důvodu priority Úklidu nesdělí je Pracovník oprávněn je stanovit sám. V takovém případě nemá klient právo reklamovat neprovedené služby Úklidu.**
13. Společnost negarantuje Klientovi, že Úklid bude zahájen ani dokončen v přesně daném čase a vyhrazuje si právo kdykoli před zahájením Úklidu změnit čas nebo trvání provedení Úklidu.
14. Společnost důrazně doporučuje, aby Úklid vždy probíhal za přítomnosti Klienta nebo jím pověřené osoby.
15. Na výslovnou žádost Klienta je možné, aby Úklid proběhl i bez jeho přítomnosti. Klient takovou žádostí výslovně souhlasí s tím, že některá svá práva související s osobní přítomností při Úklidu nebude moci uplatnit. Společnost není odpovědná za škodu či újmu způsobenou v souvislosti s absencí Klienta v místě Úklidu.
16. Pracovník je odborníkem na poskytování Služeb a v určitých případech může Klientovi sdělit stanovisko vzhledem k požadovanému způsobu provádění, či k předpokládaným následkům požadovaných Služeb v konkrétním prostředí Klienta. Poskytovatel není odpovědný za případné následky provedení Služby na žádost Klienta poté, co Pracovník Klienta výslovně upozornil na možné problémy.

17. **Poskytovatel má právo zvolit jakoukoli osobu konkrétního Pracovníka, případně Pracovníky, kteří Služby poskytnout a vyhrazuje si právo na případnou změnu této osoby kdykoli před poskytnutím Služby, a to i bez předchozího upozornění Klienta.**

III. Uzavření smlouvy

1. Klient projeví zájem o to, aby mu byly poskytnuty Úklidové služby, a tedy aby byla mezi stranami uzavřena smlouva tak, že se jakýmkoli způsobem obrátí na poskytovatele, a to například vyplněním a odesláním formuláře na webových stránkách, e-mailem, telefonicky, nebo prostřednictvím WhatsApp, Messenger nebo jiných kontaktů poskytovatele (dále jen „**poptávka**“). Klient v rámci poptávky specifikuje Předmět úklidu, Úklidovou službu, datum a preferovaný čas Úklidu.
2. Poskytovatel klienta kontaktuje s odpovědí bez zbytečného odkladu po obdržení poptávky a mezi stranami budou prostřednictvím primárně zvoleného kanálu komunikace, resp. kdykoli je to možné, tak e-mailem, dohodnuty **konkrétní podmínky** provedení Úklidu. E-mailová komunikace je ze strany poskytovatele preferována.
3. **Smlouva o poskytování služeb je uzavřena v momentě, kdy si klient objedná Úklid osobně, on-line na webových stránkách nebo telefonicky**, mezi stranami dojde ke specifikaci Úklidu a ceny.
4. **Poskytovatel vystaví cenovou kalkulaci stanovenou na základě m2, které klient uvedl a stanoví časovou dotaci potřebnou pro úklid.** Práce nad rámec této stanovené časové dotace bude účtována jako vícepráce.
5. **Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou v případě pravidelného poskytování Služeb, v případě jednorázového poskytování Služeb na dobu potřebnou k provedení Služeb.** Klient uzavřením Smlouvy výslovně prohlašuje a potvrzuje, že je oprávněn Smlouvu uzavřít a že je seznámen se všemi podmínkami, včetně těchto VOP.
6. Klient se zavazuje poskytovateli sdělovat **pravdivé informace** o výměře, aktuálním stavu a bezpečnosti předmětu úklidu, včetně jakýchkoli nestandardních či nebezpečných prvků předmětu úklidu (vybavení, konstrukce). Klient se zavazuje, že poskytovatele dopředu upozorní na jakékoli vybavení, či konstrukční prvky, které jsou náchylné k poškození či zničení během provádění Úklidu případně na jakékoli skutečnosti, které by mohly jakkoli ohrozit život nebo zdraví Pracovníků. V případě, že klient neupozorní písemně před započítáním Úklidu na výše uvedené, nese klient veškerou odpovědnost za případně způsobenou újmu nebo škodu. Klient se zavazuje, že jakékoli neopravitelné, či nenahraditelné věci, či věci zvláštní obliby uloží tak, aby byly z dosahu Pracovníků.
7. Klient je povinen Společnost dopředu písemně (zejm. v rámci poptávky) upozornit v případě, že je Předmět úklidu jakkoli **hůře dostupný**, či v případě, že přístup na Předmět úklidu může představovat pro průměrnou osobu jakékoli problémy.
8. Klient je povinen být v dostatečné době před dohodnutím Časovým rozmezím pro zahájení poskytování Úklidu Pracovníkovi **k dispozici** na uvedených kontaktech (především telefonicky), aby v případě nutnosti mohl Pracovník klienta kdykoli kontaktovat ohledně bližší specifikace času či místa provedení Úklidu.
9. V případě, že klient **neposkytne** poskytovateli nebo Pracovníkovi přesné údaje nutné pro provedení Úklidu, nebo v případě, kdy klienta nebude možné telefonicky kontaktovat, je poskytovatel či Pracovník oprávněn Úklid okamžitě ukončit bez jeho započítání/dokončení a klient je povinen poskytovateli uhradit plnou cenu Úklidu.

IV. Cenové a platební podmínky

1. Konkrétní informace o službách jsou uvedeny na webových stránkách.
2. Cena služby je stanovena dohodou a je uvedena v **cenové kalkulaci** obsažené v nabídce zaslané klientovi prostřednictvím emailové komunikace. Cena a způsob její úhrady se odvíjí od charakteru poptávaného Úklidu v případě běžného znečištění. Takto stanovená cena je ze strany poskytovatele stanovena dle typu objednaných služeb a velikosti Předmětu úklidu. **Stanovená cena může být jednostranně poskytovatelem změněna dle reálné náročnosti Úklidu oproti obvyklé náročnosti a oproti informacím sdělených klientem v rámci poptávky. Na navýšení předpokládané ceny bude klient vždy upozorněn. V případě, že by bylo nutné Cenu Úklidu v konkrétním případě na místě jakkoli modifikovat (zejm. z různých důvodů zvýšit oproti Ceníku, např. zvýšit z důvodu většího znečištění) bude o tom Klient informován před provedením konkrétní Služby. V případě, kdy**

Klient nebude s modifikací Ceny souhlasit, není Pracovník povinen Službu provést, Klient však nemá právo na vrácení Ceny za neprovedené objednané Služby.

3. K odpracovaným hodinám bude připočten i poplatek za dopravu dle ceníku a speciální poplatek za parkování motorového vozidla pracovníka, pokud klient neposkytne bezplatně místo k parkování, ke kterému má oprávnění.
4. **Veškeré doplňkové Služby jsou poskytovány za příplatek.**
5. Klientovi budou účtovány i řádně odvedené **vícepráce**, odsouhlasené klientem osobně, telefonicky či formou elektronické komunikace. Vícepracemi se rozumí odpracované hodiny, dodatečné služby, popř. čas strávený na cestě, nad rámec specifikace služby dle smlouvy.
6. **Pokud klient zruší sjednaný Úklid méně než 48 hodin před dohodnutým započítáním, bude poskytovatel účtovat klientovi 100 % ceny předpokládaného Úklidu.**
7. **Klient se zavazuje v případě prvního úklidu a jednorázového úklidu uhradit 100 % z předpokládané ceny Úklidu (včetně cestovného a případného speciálního parkovacího poplatku). Podkladem pro placení ceny za poskytované služby je elektronická zálohová faktura.** V případě pravidelně poskytovaných služeb jednou v týdnu či jednou za dva týdny dle dohodnutých podmínek mezi Klientem a poskytovatelem je podkladem pro placení ceny za poskytované služby **elektronická faktura** – daňový doklad, vystavený po provedení plnění a zasláný na sdělenou emailovou adresu. Klient tímto souhlasí s elektronickou podobou fakturace.
8. **Klient se zavazuje fakturu ve lhůtě splatnosti uhradit. Pro případ prodlení s úhradou faktury se zavazuje zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení až do úplného zaplacení, tím není dotčen nárok na náhradu škody prodlením způsobenou. V případě prodlení bude klientovi zároveň vystavena upomínka, která je zpoplatněna částkou 100,- Kč bez DPH. Za vystavení další upomínky právním zástupcem bude klientovi účtováno 1.000,- Kč bez DPH.**

V. Další práva a povinnosti stran

1. Klient se zavazuje:
 - a) **udržovat přístroje a vybavení Předmětu úklidu v dobrém technickém stavu**, tak aby nedošlo ke zranění Pracovníka. Dále se klient zavazuje upozornit poskytovatele na poškozené, rozbité či nefunkční zařízení, stejně jako ho upozornit na zařízení či další předměty způsobitelné přivodit či způsobit zranění,
 - b) Pracovníka seznámit s **podmínkami pohybu** v Předmětu úklidu, se všemi Úklidovými prostředky a pomůckami, které budou k výkonu Úklidu používány. Zejména je povinen ho seznámit s podmínkami obsluhy elektrických spotřebičů a zabezpečovacího zařízení. V souvislosti s tímto **je klient povinen písemně upozornit poskytovatele na speciální požadavky pro ošetření spotřební elektroniky, případně uvést požadavek na její vyjmutí z Úklidu.** Pokud tak neučiní před zahájením Úklidu, nenese poskytovatel žádnou odpovědnost za případné poškození spotřební elektroniky Pracovníkem v důsledku použití nevhodného Úklidového prostředku.
 - c) **připravit výpočetní techniku k provádění úklidu tak, aby nemohlo dojít ze strany Pracovníka k poškození či ztrátě uložených informací.** Poskytovatel neodpovídá za případné škody, pokud nebude technika uvedena v době provádění úklidu do výše definovaného stavu,
 - d) **předat písemně poskytovateli seznam míst, na které Pracovník nemá přístup a seznam činností, které nemá výslovně vykonávat,**
 - e) **zajistit ochranu svých šperků, hotovosti a jiných cenností, tak aby nebyly volně přístupné,**
 - f) **veškerý odpad**, jenž vznikne v souvislosti s prováděním činností dle smlouvy, zůstává ve vlastnictví klienta a tento je povinen poskytovateli určit místo, kam je poskytovatel oprávněn odpad odkládat,
 - g) **umožnit poskytovateli nárazovou kontrolu práce Pracovníka v době výkonu Úklidu přímo v Předmětu úklidu,**
 - h) **že nebude bez vědomí a souhlasu poskytovatele vyvíjet úsilí k uzavření, že nezprostředkuje ani neuzavře pracovní či obdobnou smlouvu (zejména smlouvu o dílo) či jakoukoli jinou písemnou či ústní dohodu s Pracovníkem, jejímž předmětem by byl výkon Úklidových či obdobných prací v Předmětu úklidu, jakož i v prostorách třetích stran. V případě porušení tohoto ustanovení si Smluvní strany sjednávají smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každé porušení této povinnosti, splatnou na výzvu poskytovatele, která může být učiněna**

elektronicky na sdělenou emailovou adresu klienta.

- i) Klient je povinen **zajistit převzetí Předmětu úklidu vždy bezodkladně po Skončení úklidu**. V případě, že z důvodů na straně Klienta (např. z důvodu nepřítomnosti Klienta) nedojde k bezodkladnému převzetí Předmětu úklidu, považuje se Úklid za řádně vykonaný a předaný.
 - j) **Klient má povinnost jednat v souladu s těmito VOP a etickým kodexem** – pravidlem zveřejněným na Internetových stránkách, v souladu s individuálně písemně sjednanými podmínkami a v souladu s odbornými pokyny Pracovníka. V opačném případě může být poskytování Služby okamžitě, bez náhrady ukončeno.
2. Poskytovatel je povinen:
- a) provést Úklid **v rozsahu a lhůtě**, které jsou předmětem smlouvy. Dále je povinen provést službu v rozsahu a způsobem, které si smluvní strany odsouhlasily v průběhu trvání smlouvy,
 - b) provést Úklid prostřednictvím svého Pracovníka,
 - c) nevyčerpané Úklidové, čistící prostředky a pomůcky, které jsou v majetku klienta, použité k Úklidu **vrátit** po skončení práce klientovi, nebo je zanechat na místě k tomu klientem určeném, zpravidla na místě, kde se u klienta nacházejí běžně či kde je klient zanechává Pracovníkovi,
 - d) dodržet rozsah a dobu plnění poskytovaného v rámci dohodnutého **časového termínu** Úklidu.
V případě, že nebude moci sjednaný termín Úklidu dodržet, je povinen o tom klienta informovat. Klient má právo v tomto případě na náhradní plnění v termínu, který s poskytovatelem vzájemně dohodne. V případě, že k čerpání náhradního termínu nedojde, není poskytovatel oprávněn tyto nevykonané práce účtovat,
 - e) nepoužívat jakékoli zařízení náležející do **majetku klienta** k jiným účelům než k činnostem dle smlouvy. To neplatí, jedná-li se o odůvodněnou potřebu užití zařízení pro komunikaci s klientem a v případě neobvyklých náhlých událostí.

VI. Odpovědnost za vady a škodu

- 1. **Vadou Služby může být zejména její provedení v jiném než ujednaném množství, nebo v jiné než ujednané jakosti (tedy například opomenutí poskytnutí části dohodnutého rozsahu Služeb, provedení Služeb v nižší než střední jakosti.**
- 2. **Případné vady Služby musí být Klientem namítnuty již v průběhu poskytování Úklidu, v takovém případě Pracovník, pokud je to možné, okamžitě vady odstraní. Pokud odstranění vad Úklidu není okamžitě možné, je Klient povinen bezodkladně veškeré vady dostatečně určitě popsat a zajistit fotodokumentaci těchto vad tak, aby z této byla jejich existence zjevná.**
- 3. **V případě, že namítnutí vad není během Úklidu možné, oznámí Klient písemně Společnosti vady bezprostředně po Skončení úklidu, nejpozději však**
- 4. **Zjištěné nedostatky při provádění Úklidu je Klient povinen uplatnit u poskytovatele písemně do 16:00 hodin prvního dne následujícího po dni, ve kterém byl Úklid proveden. Učiní tak elektronicky na emailovou adresu poskytovatele a přiloží pořízenou fotodokumentaci, prokazující vadné plnění ze strany Pracovníka. Pokud bude shledána reklamáce oprávněnou, zajistí poskytovatel následně nápravu bez zbytečného odkladu, tj. do tří pracovních dnů od přijaté reklamáce, případně v jiné lhůtě dohodnuté s klientem.**
- 5. **V případě, že klient vyjádří opakovaně (tj. třikrát a více) nespokojenost s kvalitou či rozsahem provedené práce a jeho stížnost bude směřovat proti osobě Pracovníka, který práce provádí, zavazuje se poskytovatel k nahrazení tohoto Pracovníka jiným Pracovníkem.**
- 6. Osoba Pracovníka nemůže být v žádném případě důvodem reklamáce Služeb.
- 7. V případě, že Klient v rámci komunikace se Společností indikuje, že má k dispozici vlastní úklidové pomůcky a vybavení (mop, vysavač, žehlička, žehlicí prkno aj.), je povinností Klienta, aby tyto byly čisté, použitelné k Úklidu, funkční, bezpečné a jednoduché k užívání. Společnost neodpovídá za případné škody způsobené z důvodu využití pomůcek Klienta. Společnost neodpovídá za případné škody na pomůckách Klienta.
- 8. **Poskytovatel odpovídá klientovi za škodu na jeho majetku vzniklou jednáním Pracovníků v souvislosti s plněním předmětu smlouvy. V případě zjištění škody je klient o tom povinen**

písemně informovat poskytovatele a svoje tvrzení doložit, například fotografiemi „před“ a „po“ tak, aby o tom, že škoda vznikla, a to v příčinné souvislosti s jednáním Pracovníka, nebylo pochyb. ve lhůtě nejpozději do 48 hodin. Následně se dohodne na způsobu nápravy, a to buď uvedením v předešlý stav, ve lhůtě přiměřené rozsahu vzniklé škody, nebo případným uhrazením vzniklé škody v rámci pojistného plnění poskytovatele, nejpozději do 90 dnů ode dne oznámení vzniklé škody. K oznámení o vzniku škody podanému klientem po uplynutí uvedené lhůty není poskytovatel povinen přihlížet, a to s ohledem na specifika poskytovaných služeb. **Klient je povinen poskytnout poskytovateli veškerou potřebnou součinnost k prokázání vzniku škody (zajištění servisních a jiných odborných zpráv, posudků, fotodokumentace apod.),**

9. **Poskytovatel** se zavazuje, že bude po celou dobu platnosti smlouvy pojištěn pro případ odpovědnosti za vzniklé škody, které mohou vzniknout v souvislosti s plněním povinností vyplývajících ze smlouvy, a to až do výše **5.000.000, - Kč**. Mohla-li by vzniknout na majetku klienta v souvislosti s plněním povinností vyplývajících ze smlouvy škoda vyšší, je klient povinen na to poskytovatele písemně upozornit nejpozději před započítáním první objednané návštěvy.

VII. Informace pro spotřebitele

1. Spotřebitel souhlasí s použitím komunikačních prostředků **na dálku** při uzavírání smlouvy. Náklady vzniklé při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením smlouvy si hradí sám, přičemž výše těchto nákladů je dána smlouvou mezi spotřebitelem a jeho dodavatelem příslušných služeb.
2. V případě, že spotřebitel uzavře s poskytovatelem smlouvu, a to na dálku, má právo od smlouvy **odstoupit** bez uvedení důvodu. Lhůta pro odstoupení od smlouvy činí 14 dnů ode dne uzavření smlouvy. Odstoupení od smlouvy musí být doručeno v písemné podobě prostřednictvím e-mailu nebo poštovních služeb. Platí, že spotřebitel výslovně souhlasí s tím, aby mu služby Úklidu byly poskytnuty ve lhůtě pro odstoupení od smlouvy.
3. Poskytovatel má zájem veškeré případné **spory** řešit smírně. Pokud se nepodaří vyřešit spor smírnou cestou, spotřebitel má právo domáhat se mimosoudního řešení sporu u České obchodní inspekce, která je příslušným subjektem pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů. Formulář a bližší informace jsou dostupné na internetové stránce České obchodní inspekce <https://www.adr.coi.cz> Podnět může spotřebitel podat prostřednictvím webových stránek <https://www.coi.cz/podateln/>.
4. Klient potvrzuje, že se před předtím, než mu byla Služba poskytnuta, seznámil se zněním VOP a s jejím zněním souhlasí.
5. V případě pravidelného poskytování Služeb Klient potvrzuje, že mu VOP byly předloženy při prvním uzavření smlouvy o pravidelném poskytování služeb a byly k této smlouvě připojeny.

VIII. Doručování a kontakty

1. Pro doručování písemností, zejména faktur, reklamací, písemných upozornění, souhlasů či požadavků, odstoupení od smlouvy, její výpovědi apod. si strany sjednaly: písemnosti budou zasílány v **elektronické podobě** na emailové adresy uvedené ve smlouvě. Oboustranně akceptována bude také listinná forma písemností doručována poštovní službou.
2. V pochybnostech se pro účely smlouvy považuje za **doručenou** elektronickou poštou písemnost bezchybně odeslaná prostřednictvím elektronické pošty na adresu uvedenou ve smlouvě třetí kalendářní den po jejím odeslání.
3. Pro účely smlouvy se za doručenu považuje písemnost, která byla prokazatelně **odeslána** na adresu smluvní strany uvedenou v záhlaví smlouvy, jestliže adresát písemnosti, po marném pokusu o její doručení, si písemnost nevyzvedl ve lhůtě 7 dnů ode dne jejího uložení, přičemž poslední den lhůty uložení se považuje za den doručení písemnosti. V případě, že adresát zásilky odmítne tuto bezdůvodně převzít, má se za to, že zásilka byla doručena dnem, kdy byla bezdůvodně odmítnuta.
4. **Změna** adresy pro doručování (e-mailová adresa i adresa pro doručování listinných zásilek) bude druhé smluvní straně oznámena písemně. Smluvní strany odpovídají za to, že po celou dobu platnosti smlouvy budou tyto adresy pro doručování písemností aktuální.

IX. Ukončení smlouvy

1. Účinnost smlouvy zaniká:

a) **Dohodou** stran.

b) Okamžitým **odstoupením** od smlouvy v případě podstatného porušení smluvních povinností kteroukoli ze smluvních stran. Podstatným porušením se v každém případě a mimo jiné rozumí:

1. neplacení úhrady za provedené práce déle než 14 dnů po splatnosti faktury
2. dlouhodobé nekvalitní poskytování prací ze strany poskytovatele, na které byl opakovaně – nejméně 3x – bezvýsledně písemně upozorněn
3. jakákoliv forma diskriminace na základě pohlaví, věku, náboženství, politického přesvědčení, zdravotního stavu, národnosti nebo sexuální orientace směřované vůči zaměstnancům poskytovatele
4. jakékoliv formy sexuálního obtěžování, hrubého zacházení, zastrašování a pomluv směřované vůči zaměstnancům poskytovatele

c) **Výpovědí** smlouvy bez udání výpovědního důvodu s 1měsíční výpovědní lhůtou počínající prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně. V průběhu výpovědní lhůty se klient zavazuje uhradit poskytovateli 100% předpokládané ceny Úklidu předem. Jestliže k úhradě nedojde, má poskytovatel právo uplatnit okamžité odstoupení od smlouvy, čímž nezaniká jeho právo na úhradu provedené práce.

d) **Společnost má právo od Smlouvy odstoupit kdykoli do okamžiku zahájení Úklidu.** Po odstoupení od Smlouvy Společnost nemá povinnost poskytnout Klientovi náhradní Úklid, či mu poskytnout jakékoli plnění, či mu garantovat jakýkoli další termín Úklidu. Společnost se však vždy pokusí zajistiti, a to po domluvě s Klientem, jiný vhodný termín Úklidu za obdobných podmínek.

X. Ochrana osobních údajů

1. Klient souhlasem s těmito VOP dobrovolně uděluje poskytovateli **souhlas** se zpracováním osobních údajů v rozsahu a podobě, jak je stanoveno v Zásadách poskytovatele o ochraně osobních údajů.

XI. Změna Všeobecných obchodních podmínek

1. Tyto VOP nabývají účinnosti dnem jejich **zveřejnění** a jsou v příslušném znění rozhodné pro veškeré smlouvy učiněné v tento den a později.

2. Poskytovatel si vyhrazuje právo na **změnu** těchto VOP v přiměřeném rozsahu. Nové znění VOP bude též zveřejněno na internetových stránkách poskytovatele. Dnem jejich zveřejnění se ruší platnost předchozích VOP.

3. Poskytovatel písemně **oznámí** na e-mailovou adresu klienta změnu VOP s tím, že klient ve lhůtě do 30 (třiceti) dní od zveřejnění nových VOP buď poskytovateli potvrdí svůj souhlas se změnou smlouvy, spočívající ve změně VOP, nebo je oprávněn v této lhůtě od smlouvy jednostranně odstoupit, a to bez uvedení důvodu a bez uplatnění jakýchkoliv sankcí ze strany poskytovatele. Odstoupení je v takovém případě účinné k poslednímu dni kalendářního měsíce, který následuje po měsíci, ve kterém bylo odstoupení doručeno poskytovateli. V opačném případě se novelizované VOP stávají závaznými pro další smluvní vztah podle smlouvy.

4. Klient je povinen se s novelizovaným zněním VOP **seznámit**.

5. Všeobecné obchodní podmínky jsou platné a účinné dnem **19. 02. 2025**