**I. Úvodní a výkladová ustanovení**  
**1.1 Společnost 24 INVEST s.r.o. se sídlem Praha 1 – Nové Město, Revoluční 1083, IČO 210 55 866, zapsána v obchodním rejstříku: C 396313/MSPH Městský soud v Praze,** **poskytuje úklidové služby**  
**Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují vztahy mezi smluvními stranami poskytování služeb v rámci podnikatelské činnosti Společnosti**  
**1.2 Pro účely VOP jsou následujícím způsobem definovány tyto pojmy:**

* **Služby** znamenají služby nabízené v rámci činnosti SPOLEČNOSTI, zejména se jedná o služby spojené s úklidem; pravidelným i jednorázovým úklidem domácností, s úklidem nebytových prostor, specializovanými úklidovými službami a dalšími souvisejícími činnostmi.
* **Předmět úklidu** je konkrétní bytový, nebo nebytový prostor, případně věc.
* **Poskytovatelem** Služeb je SPOLEČNOST.
* **Klient** je fyzická nebo právnická osoba, které jsou Služby poskytovány, pokud Klient není plně svéprávný nebo zletilý, je třeba, aby při veškerém jednání se SPOLEČNOSTÍ byl zastoupen zákonný zástupcem. Tam, kde je těmito VOP ukládána Klientovi povinnost a tento klient není plně svéprávný, je tuto povinnost povinen splnit jeho zákonný zástupce.
* **Spotřebitel** je fyzická osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nebo jiném jednání se SPOLEČNOSTÍ nejedná v rámci své obchodní činnosti, jiné podnikatelské činnosti, nebo samostatného výkonu povolání.
* **Smlouva o poskytování služeb** je smlouva uzavřená mezi Klientem a SPOLEČNOSTÍ v rámci poskytování Služeb.
* **VOP** jsou tyto obchodní podmínky v jejich aktuálním znění, které jsou nedílnou součástí Smlouvy.
* **Úklid** je konkrétní Služba poskytovaná SPOLEČNOSTÍ konkrétnímu Klientovi na základě Smlouvy, a to v konkrétně určeném místě, době a v předem dohodnutém rozsahu, za kterou je Klient povinen SPOLEČNOSTI hradit její Cenu.
* **Cena Služeb** nebo **Cena** znamená cenu, za kterou SPOLEČNOST nabízí své Služby. K této ceně je Klientovi – právnické osobě vždy připočteno DPH v aktuální výši.
* **Ceníkem** jsou míněny informace o aktuálních orientačních cenách služeb, které jsou uvedeny na Internetových stránkách SPOLEČNOSTI, v sekci “Ceník”.
* **Cena Úklidu** je cena konkrétní cena, kterou Společnost sdělí Klientovi v rámci objednávky před započetím Úklidu.
* **Voucher** je poukaz vyhotovený SPOLEČNOST v určité nominálně hodnotě určený k získání Služeb u SPOLEČNOST.
* **Pracovníkem** je míněna fyzická osoba v zaměstnaneckém nebo obdobném poměru ke Společnosti, případně jakákoli jiná osoba spolupracující s SPOLEČNOST při poskytování Služeb.
* **Vícepracemi** jsou míněny odpracované hodiny, nebo jednotlivé Služby, nad rámec předem dohodnutého rozsahu Úklidu.
* **Časovým rozmezím** pro zahájení poskytování Služeb je míněno konkrétní datum a čas pro začátek poskytování Služeb pro Klienta, které je Klientovi sděleno e-mailem před uzavřením Smlouvy. Datum poskytnutí Služeb je pevné. Časové rozmezí je Klientovi sděleno při objednání Služeb a je orientační.
* **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.

**2 Předmět vztahu mezi SPOLEČNOSTÍ a Klientem**  
**2.1 Poskytovatel se zavazuje za splnění podmínek dle Smlouvy a těchto VOP poskytnout Klientovi Služby a Klient je povinen zaplatit SPOLEČNOSTI za takové Služby jejich Cenu.**

**3 Uzavření Smlouvy**

* 3.1 Klient projeví zájem o to, aby mu byly poskytnuty Služby, a tedy aby byla mezi stranami uzavřena Smlouva tak, že se jakýmkoli způsobem obrátí na Společnost ve spojitosti s poskytovanými Službami, a to například vyplněním a odesláním formuláře „Kontaktujete nás“ případně „Kontakt“ na Internetových stránkách, e-mailem, telefonicky, nebo prostřednictvím WhatsApp, Messenger nebo jiných kontaktů Společnosti (dále jen „Poptávka“).

* 3.2 Společnost Klienta kontaktuje s odpovědí bez zbytečného odkladu po obdržení Poptávky a mezi stranami budou prostřednictvím primárně zvoleného kanálu komunikace, resp. kdykoli je to možná, tak e-mailem, dohodnuty konkrétní podmínky provedení Služeb. E-mailová komunikace je ze strany Společnosti preferována.

* 3.3 Klient se zavazuje Společnosti sdělovat pravdivé informace o výměře, aktuálním stavu a bezpečnosti předmětu úklidu, včetně jakýchkoli nestandartních či nebezpečných prvků předmětu úklidu (vybavení, konstrukce). Klient se zavazuje, že Společnost dopředu upozorní na jakékoli vybavení, či konstrukční prvky, které jsou náchylné k poškození či zničení během provádění Služeb, případně na jakékoli skutečnosti, které by mohly jakkoli ohrozit život nebo zdraví Pracovníků. V případě, že Klient neupozorní písemně před započetím Služby na výše uvedené, nese Klient veškerou odpovědnost za případně způsobenou újmu nebo škodu.

* 3.4 Klient uzavřením Smlouvy výslovně prohlašuje a potvrzuje, že se v místě Úklidu nenachází vybavení, dekorace, konstrukční prvky či jakékoli jiné prvky jejichž hodnota by v době Úklidu překračovala polovinu uzavřeného pojištění Společnosti.

* 3.5 Klient se zavazuje, že jakékoli neopravitelné, či nenahraditelné věci, či věci zvláštní obliby uloží tak, aby byly z dosahu Pracovníků.

* 3.6 Smlouva o poskytování Služeb je uzavřena v momentě, kdy si Klient objedná Službu osobně, on-line na Internetových stránkách nebo telefonicky, mezi stranami dojde ke specifikaci Služeb a ze strany SPOLEČNOST bude Klientovi zaslán potvrzující e-mail.

* 3.7 Objednávky Služeb jsou považovány za závazné.

* 3.8 Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou v případě pravidelného poskytování Služeb, v případě jednorázového poskytování Služeb na dobu potřebnou k provedení Služeb.

* 3.9 Klient uzavřením Smlouvy výslovně prohlašuje a potvrzuje, že je oprávněn Smlouvu uzavřít a že je seznámen se všemi podmínkami, včetně těchto VOP.

**4 Úklid, jeho druhy, provedení Úklidu**

* 4.1 Služba „Pravidelný úklid“ obsahuje: vysátí podlah kuchyně a pokojů; setření podlah kuchyně, pokojů a koupelny; čistění mikrovlnky (zevnitř); vynesení odpadků z odpadkových košů; čištění dřezu; mytí spotřebičů kuchyně (zvenku); mytí lednice (zvenku), mytí trouby (zvenku); čištění ploch; utírání prachu; odstranění pavučin do běžné výšky stropu; ustlání postele; čištění vany/sprchového koutu; čištěná umyvadla; leštění zrcadel; umytí WC..

* 4.2 Služba „Generální úklid“ obsahuje: odstranění vodního kamene a jiných hloubkových nečistot z: sprchové hlavice, koupelnových kachliček, kuchyňských linek, kohoutků; vnitřní hloubkové čištění mikrovlnné trouby, lednice; mytí oken a žaluzií; mytí dveří..

* 4.3 Služba „Čištění koberců a čalounění“ obsahuje: odstranění skvrn; antibakteriální ošetření; zmírnění/odstranění zápachu; znovuobnovení sytosti a odstínu barvy; odstranění alergenů a vyhubení roztočů; odstranění špíny. Vše vždy u konkrétně vybraného kusu nábytku..

* 4.4 Služba „Úklid spolčených prostor domu“ obsahuje: setření podlah společných částí domu; setření schodů; setření vnitřních prostor výtahů; otření klik dveří společných prostor..

* 4.5 Služba „Úklid komerčních prostor“ obsahuje Služby dle konkrétní domluvy a potřeb Klienta v rozsahu dle.

* 4.1 VOP, případně dle.

* 4.2 VOP nebo dle dohody, Služby je možné poskytovat pravidelně a sjednat i tzv. „noční úklid“..

* 4.6 Klient bere na vědomí, že 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 Společnost dopředu upozornit v opačném případě je Pracovník oprávněn Úklid okamžitě ukončit bez jeho započetí/dokončení a Klient je povinen Společnosti uhradit plnou Cenu úklidu. .

* 4.7 Za neobvyklé, případně silné znečištění prostor a/nebo vybavení je Společnost oprávněna si účtovat příplatek 30 % z Ceny úklidu, nebo takový úklid odmítnout, případně okamžitě ukončit bez jeho započetí/dokončení a Klient je povinen Společnosti uhradit plnou Cenu úklidu..

* 4.8 Pracovník zvolený Společností se dostaví na dohodnuté místo v dohodnutém čase (resp. dohodnutém časovém rozmezí, viz bod 7 VOP) a provede v tomto místě dohodnutou Službu..

* 4.9 Pracovník provede Službu v přiměřeném čase odpovídajícím rozsahu Úklidu. Pracovník postupuje s přiměřenou opatrností tak, aby při poskytování Služeb nebyla Klientovi způsobena škoda..

* 4.10 Pracovník v rámci úklidu využívá běžné úklidové prostředky a běžné úklidové nástroje..

* 4.11 Klient je povinen pracovníkovi Společnosti při provádění Úklidu poskytovat bezúplatně veškerou potřebnou součinnost, která zejména spočívá v.

* 4.11.1 zajištění bezproblémového přístupu na místo poskytování Služeb;.

* 4.11.2 zajištění dostatečné možnosti volného pohybu pracovníka v místě poskytování Služeb;.

* 4.11.3 zajištění bezpečného pohybu pracovníka v místě poskytování Služeb;.

* 4.11.4 zajištění přístupu k úklidovým pomůckám;.

* 4.11.5 zajištění přístupu ke zdroji vody, elektřiny a jiných potřebných energií pro provedení Úklidu;.

* 4.11.6 zajištění výlevky, či obdobného zařízení;.

* 4.11.7 zajištění instrukcí pro ukládání věcí a vybavení..

* 4.12 V případě, že Klient neposkytne Pracovníkovi potřebnou součinnost dle bodu.

* 4.11 VOP, a to ani po upozornění ze strany Pracovníka, je Pracovník oprávněn Úklid okamžitě ukončit bez jeho započetí/dokončení a Klient je povinen Společnosti uhradit plnou Cenu Úklidu..

* 4.13 Klient je oprávněn Pracovníkovi udílet přiměřené a s Úklidem související pokyny a kontrolovat provádění Úklidu..

* 4.14 Klient není oprávněn na místě rozšiřovat rozsah služeb; zužovat Služby je možné, avšak Klient nemá právo na vrácení Ceny za neprovedené objednané Služby..

* 4.15 V případě, že Klient bude svědkem jakéhokoli počínání Pracovníka, které by, byť jen potenciálně, mohlo vést k ohrožení života, zdraví osoby nebo zvířete, či k poškození majetku jakékoli osoby, je Klient okamžitě povinen zakročit, a to i v případě, že na možnost případného porušení nebo poškození chráněného zájmů (majetku, zdraví, života aj.) Společnost nebo Pracovníka dopředu upozornil..

* 4.16 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..

**5 Doplňkové Služby**

* 5.1 Společnost poskytuje tyto doplňkové Služby:

* 5.1.1 „Umývání oken“ obsahuje: mytí všech běžných typů oken v rozsahu dopředu specifikovaném Klientem, do výšky 5m.

* 5.1.2 „Žehlení“ obsahuje: žehlení a skládání vybraných čistých kusů oblečení. 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 2,500 Kč, ani kusy oblečení zvláštní obliby. Klient se zavazuje, že Pracovníkovi k žehlení poskytne vlastní funkční žehličku a žehlící prkno.

* 5.1.3 Další specifické služby dle konkrétní písemné dohody s Klientem.

* 5.2 Veškeré doplňkové Služby jsou poskytovány za příplatek. pro podrobnosti k ceně viz čl. 10 VOP.

**6 Úklidové potřeby a vybavení**

* 6.1 Cena běžných úklidových přípravků je zahrnuta v Ceně úklidu.

* 6.2 Úklidové vybavení (mop, vysavač, kbelík aj.) je Společností Klientovi poskytnuto za příplatek dle aktuálního Ceníku.

**7 Místo a čas poskytování Služeb**

* 7.1 Klient v rámci procesu objednávky specifikuje datum a preferovaný čas Úklidu. Společnost sdělí Klientovi předpokládané Časové rozmezí, pro zahájení poskytování Služeb. Klient potvrdí konkrétní Časové rozmezí. Časové rozmezí je pouze orientační, poskytování Služeb může být Společností zahájeno kdykoli v tomto rozmezí.

* 7.2 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.

* 7.3 Společnost poskytne Klientovi Službu na adrese, kterou Klient uvede. Klient je povinen Společnosti předat přesnou adresu a kontaktní údaje tak, aby o přesném místě, kde má být Úklid proveden nemohlo být ze strany Společnosti ani Pracovníka pochyb.

* 7.4 Klient je povinen Společnost dopředu písemně (zejm. v rámci objednávky) upozornit v případě, že je místo, kde mají být Služby poskytnuty jakkoli hůře dostupné, či v případě, že přístup na místo může představovat pro průměrnou osobu jakékoli problémy. V případě, že Klient vyžaduje poskytnutí Úklidu včetně vybavení, je nutné, aby bylo možné v místě Úklidu zaparkovat vozidlo.

* 7.5 Klient je povinen být v dostatečné době před dohodnutím Časovým rozmezím pro zahájení poskytování Služeb 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.

* 7.6 Před každým Úklidem má Klient právo stanovit priority Úklidu. Klient má povinnost sdělit Pracovníkovi priority Úklidu vždy, když jej o to Pracovník požádá, a to například v případě, kdy bude hrozit, že by rozsah objednaných Služeb z jakéhokoli důvodu (např. z důvodu členitosti prostor, znečištění prostor apod.) překročil standardní dobu, kterou Společnost vyhradila 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.

* 7.7 V případě, že Klient neposkytne Společnosti nebo Pracovníkovi přesné údaje nutné pro provedení Služby, nebo v případě, kdy Klienta nebude možné telefonicky kontaktovat, nebo v případě, kdy Klient nesdělí specifika nebo nezajistí podmínky dle bodu 7.4 VOP je Společnost či Pracovník oprávněn Úklid okamžitě ukončit bez jeho započetí/dokončení a Klient je povinen Společnosti uhradit plnou Cenu Úklidu.

**8 Úklid v nepřítomnosti Klienta**

* 8.1 Společnost důrazně doporučuje, aby Úklid vždy probíhal za přítomnosti Klienta nebo jím pověřené osoby.

* 8.2 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.

* 8.3 Pokud není vstup do místa provádění Úklidu možné zajistit jiným způsobem, je na písemnou výslovnou žádost a odpovědnost Klienta možné, aby Klient předal Pracovníkovi klíče nebo jiné údaje nutné k přístupu do místa provádění 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.

**9 Pravidelné poskytování Služeb**

* 9.1 V případě, že by si Klient přál, aby mu byly Služby poskytovány pravidelně, je možné se Společností uzavřít písemnou smlouvu o pravidelném poskytování služeb. V takovém případě má tato smlouva speciální postavení vůči Ceníku a těmto VOP.

* 9.2 Tyto VOP se užijí tam, kde speciální smlouva o pravidelném poskytování služeb podmínky nestanoví něco jiného.

* 9.3 Podpisem smlouvy o pravidelném poskytování služeb Klient potvrzuje, že se seznámil s aktuálním zněním VOP.

**10 Cena Služeb**

* 10.1 Konkrétní informace o Službách, a to včetně jejich aktuálních cen, jsou uvedeny na Internetových stránkách SPOLEČNOSTI. Ceny zůstávají v platnosti po dobu, kdy jsou zobrazovány na internetových stránkách.

* 10.2 Ustanovením 10.1 není omezena možnost SPOLEČNOST Isjednat individuální podmínky poskytování Služeb s konkrétním Klientem. Jakékoli individuální podmínky však musí být sjednány v písemné podobně, jinak platí podmínky dle těchto VOP a aktuální cena dle Ceníku.

* 10.3 Klient má povinnost se předtím, než mu bude Služba poskytnuta, vždy seznámit s aktuálním Ceníkem.

* 10.4 V případě, že Cena konkrétní Služby nebude uvedena v Ceníku, bude Klient o její výši informován předtím, než mu bude Služba poskytnuta.

* 10.5 Společnost Klientovi v rámci objednávky na základě jím poptávaného rozsahu Služeb, charakteru prostor, požadovaných Doplňkových Služeb, členitosti či vzdálenosti Předmětu Úklidu sdělí Cenu Úklidu.

* 10.6 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.

* 10.7 Nad rámec Ceny Úklidu budou účtovány i řádně odvedené Vícepráce, odsouhlasené Klientem. Klient může Vícepráce odsouhlasit osobně na místě, telefonicky, či elektronicky.

**11 Platební podmínky**

* 11.1 Cena za jednorázově poskytnutou Službu je splatná nejpozději do tří dnů ode dne, kdy byl Úklid proveden, pokud si strany písemně nedohodnou jinak. Běžně Klient Cenu Úklidu platí po jeho převzetí přímo v den Úklidu.

* 11.2 V případě pravidelného poskytování Služeb je Cena Úklidu včetně případných Víceprací splatná dle konkrétních podmínek smlouvy o pravidelném poskytování služeb.

* 11.3 Závazek Klienta uhradit Cenu Úklidu, včetně případných Víceprací je splněn okamžikem připsání příslušné částky v plné výši na účet SPOLEČNOSTI.

* 11.4 V případě prodlení Klienta s úhradou Ceny si SPOLEČNOST vyhrazuje právo dočasně pozastavit poskytování Služeb, a to až do úplného zaplacení dlužné částky. V případě opakovaného prodlení s úhradou Ceny je SPOLEČNOST oprávněna zcela ukončit poskytování Služeb.

* 11.5 O případných slevách z Ceny Služeb poskytnutých Klientovi je nutné sepsat písemný záznam podepsaný oprávněnou osobou za SPOLEČNOST (uvedená na Internetových stránkách SPOLEČNOSTI), slevy nelze vzájemně kombinovat.

* 11.6 Klient se zavazuje fakturu uhradit ve lhůtě splatnosti. Klient, který není spotřebitelem se pro případ prodlení s úhradou faktury zavazuje zaplatit Společnosti smluvní pokutu ve výši 0,5 % z dlužné částky za každý den prodlení až do úplného zaplacení dlužné částky, čímž není dotčen nárok na náhradu škody prodlením způsobenou.

**12 Pravidla poskytování Služeb**

* 12.1 SPOLEČNOST si vyhrazuje právo poskytovat Služby dle svých standardů, zejména uplatnit metody a techniky dle uvážení SPOLEČNOSTI, resp. uvážení konkrétních Pracovníků, které budou Službu poskytovat.

* 12.2 Pracovník je odborníkem na poskytování Služeb a v určitých případech může Klientovi sdělit stanovisko vzhledem k požadovanému způsobu provádění, či k předpokládaným následků požadovaných Služeb v konkrétním prostředí Klienta. SPOLEČNOST není odpovědná za případné následky provedení Služby na žádost Klienta poté, co Pracovník Klienta výslovně upozornil na možné problémy.

* 12.3 SPOLEČNOST 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.

* 12.4 SPOLEČNOST se však vždy pokusí, a to na základě žádosti Klienta při opakovaném poskytování Služeb, zajistit, aby služby prováděl Pracovník, který Službu prováděl již v minulosti; zajištění konkrétního pracovníka však Společnost negarantuje.

* 12.5 Osoba Pracovníka nemůže být v žádném případě důvodem reklamace Služeb.

**13 Povinnosti Klienta**

* 13.1 Klient je povinen se SPOLEČNOSTÍ aktivně spolupracovat a poskytovat součinnost tak, aby mohla být Služba řádně poskytnuta. Zejména je Klient povinen splňovat povinnosti stanovené těmito VOP a sdělovat veškeré podstatné skutečnosti, které by mohly mít vliv na poskytování Služeb.

* 13.2 V případě, že Klient v rámci komunikace se Společností indikuje, že má k dispozici vlastní úklidové pomůcky a vybavení (mop, vysavač, žehličku, 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.

* 13.3 Klient má povinnost jednat v souladu s těmito VOP, Provozním řádem objektu, kde je Služba poskytována, pravidly SPOLEČNOSTI zveřejněnými 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.

* 13.4 SPOLEČNOST není odpovědná za škodu či újmu na zdraví či majetku, která by vznikla tím, že Klient či jím pověřená osoba nedodržení podmínky těchto VOP, Pravidel SPOLEČNOST zveřejněnými na Internetových stránkách, Provozní řád objektu, či na základě výslovného pokynu Klienta.

**14 Odpovědnost za vady a reklamace**

* 14.1 SPOLEČNOST je odpovědná za vady Služeb dle platných právních předpisů České republiky.

* 14.2 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).

* 14.3 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.

* 14.4 V případě, že namítnutí vad není během Úklidu možné, oznámí Klient písemně Společnosti vady bezprostředně po Skončení úklidu, nejpozději však do 48 hodin od Skončení úklidu. Klient je povinen svá práva z odpovědnosti za vady uplatnit písemnou formou (zejm. e-mailem) a přiložit fotodokumentaci těchto vad tak, aby z této byla existence vad zjevná.

**15 Odstoupení od smlouvy**

* 15.1 Klient může od Smlouvy odstoupit do okamžiku, kdy se Pracovník dostaví na místo Úklidu. V případě odstoupení od Smlouvy v rámci 48 hodin předcházejících počátku Časového rozmezí pro zahájení poskytování Služeb, je Klient povinen Společnosti uhradit polovinu Ceny Úklidu. V případě odstoupení od Smlouvy v rámci 12 hodin předcházejících počátku Časového rozmezí pro zahájení poskytování Služeb, je Klient povinen Společnosti uhradit plnou Cenu Úklidu.

* 15.2 Klient výslovně souhlasí s tím a žádá, aby mu Služby byly poskytovány i v době, kdy by bylo případně možné od smlouvy odstoupit (tedy před uplynutím lhůty 14 dnů pro odstoupení od smlouvy pro spotřebitele).

* 15.3 Aby bylo možné odstoupení od Smlouvy považovat za řádné, musí zrušení prokazatelně dojít do dispozice SPOLEČNOSTI. V případě, kdy odstoupení od Smlouvy není možné považovat za řádné je Klient povinen Společnosti uhradit plnou Cenu Úklidu.

* 15.4 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.

* 15.5 Od Smlouvy nelze odstoupit, pokud se Pracovník již dostavil na místo Úklidu nebo byl Úklid již zahájen.

**16 Odpovědnost za škodu**

* 16.1 SPOLEČNOST odpovídá Klientovi za škodu na jeho majetku vzniklou jednáním Pracovníků v souvislosti s plněním Smlouvy dle platných právních předpisů.

* 16.2 Pro případ vzniku škody je Společnost pojištěna do výše 5 000 000 Kč. Klient prohlašuje, že nepředpokládá, že by během Úklidu mohla vzniknout škoda tuto částku převyšující.

* 16.3 V případě zjištění jakékoli škody je Klient povinen SPOLEČNOSTI neprodleně, nejpozději do 48 hodin od Skončení úklidu, písemně informovat. Tvrzení Klienta o vzniku škody je vždy třeba doložit (například fotografiemi „před“ a „po“) tak, aby o tom, že škoda vznikla, a to v příčinné souvislosti s jednáním Pracovníka, nebylo pochyb.

* 16.4 Na oznámení o vzniku škody učiněná v rozporu s bodem 16.3 VOP nebude ze strany SPOLEČNOSTI brán zřetel.

* 16.5 Škoda bude Společností primárně nahrazena uvedením v předešlý stav, a to ve lhůtě přiměřené rozsahu vzniklé škody, případně uhrazením vzniklé škody v rámci pojistného plnění.

* 16.6 Klient je povinen Společnosti poskytnout veškerou potřebnou součinnost k prokázání vzniku škody (zajištění posudků, odborných zpráv, fotodokumentace, přístupu osob aj.), požadovaných pojišťovnou Společnosti.

**17 Voucher na Služby**

* 17.1 Voucher opravňuje jeho držitele k tomu, aby mu byly poskytnuty Služby SPOLEČNOST, případně držitele nebo jím specifikovanou osobu (příjemce) opravňuje k získání konkrétního plnění, které je na Voucheru specifikováno.

* 17.2 Voucher vydává SPOLEČNOST v elektronické nebo fyzické podobě a lze jej uplatnit pouze u SPOLEČNOSTI.

* 17.3 Voucher je přenosný na třetí osobu, pokud na Voucheru není specifikováno jinak. Převedením voucheru na třetí osobu (např. darováním) tato osoba vstupuje do veškerých práv a povinností, které s Voucherem souvisejí.

* 17.4 Hodnota Voucheru je výslovně uvedena. SPOLEČNOST informuje, že Ceny se mohou v průběhu času měnit, za Cenu se považuje ta, která je platná v době uplatnění Voucheru, nikoli Cena platná v době vydání Voucheru.

* 17.5 Voucher je možné uplatnit jeho předložením SPOLEČNOSTI, a to nejpozději při objednávce Služby a před samotným uzavřením smlouvy o poskytování Sllužeb. Na později (dodatečně) předložené Vouchery nebude brán zřetel.

* 17.6 Voucher je možné uplatnit pouze jednou, jeho uplatnění není možné rozložit, pokud není na Voucheru výslovně uvedeno jinak.

* 17.7 Voucher může uplatnit pouze ten, kdo jej uplatní jako první.

* 17.8 Hodnota Voucheru není úročena, není zohledňována míra inflace mezi zakoupením a uplatněním Voucheru.

* 17.9 Voucher není možno vrátit oproti vyplacení jeho hodnoty v penězích. Držitel Voucheru není oprávněn požadovat vyplacení hodnoty Voucheru v penězích. Nezkonzumovaná hodnota Voucheru se nevrací.

* 17.10 Pokud není výslovně uvedeno na Voucheru jinak, SPOLEČNOST negarantuje držiteli Voucheru termín Služby.

* 17.11 V případě, že na Voucheru není uvedeno jinak, je doba platnosti Voucheru 1 rok od jeho vydání. Po uplynutí této doby práva spojená s Voucherem bez náhrady zanikají.

* 17.12 Pro smlouvu o koupi Voucheru Spotřebitelem platí možnost do 14 dnů od smlouvy odstoupit za předpokladu, že Voucher v této době nebyl uplatněn. V takovém případě SPOLEČNOST voucher zneplatní a vrátí Spotřebiteli hodnotu Voucheru v penězích.

**18 Ochrana osobních údajů**

* 18.1 Společnost prohlašuje, že osobní údaje zpracovává v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen ,,Nařízení“).

* 18.2 Právním titulem ke zpracování osobních údajů je zejména splnění Smlouvy mezi SPOLEČNOSTI jakožto správcem osobních údajů a Klientem jakožto subjektem osobních údajů ve smyslu čl. 6 odst. 1 písm. b) Nařízení a dále oprávněný zájem SPOLEČNOST dle čl. 6 odst. 1 písm. f) Nařízení.

* 18.3 Bližší informace k ochraně osobních údajů naleznete na Internetových stránkách SPOLEČNOST v sekci „GDPR“.

**19 Komunikace s Klientem a doručování**

* 19.1 Komunikace mezi SPOLEČNOST a Klientem probíhá zejména prostřednictvím e-mailu, který klient uvedl v rámci objednávky.

* 19.2 Informace nebo sdělení zasílané Klientem směrem k SPOLEČNOSTI s účinkem vzniku, změny nebo zániku práv a povinností musí být vždy učiněny v písemné podobě e-mailem nebo prostřednictvím poštovních služeb, pokud v těchto VOP není výslovně uvedena jiná forma.

* 19.3 V pochybnostech se považuje za doručenou poštu prokazatelně odeslaná písemnost prostřednictvím elektronické pošty nebo prostřednictvím poštovních služeb třetí den po jejím odeslání.

* 19.4 Klient se zavazuje SPOLEČNOSTI poskytnout platné, aktuální a přesné kontaktní údaje a bezodkladně hlásit jejich změnu.

**20 Způsob vyřízení stížností Klientů**

* 20.1 V případě, že Klient nebude spokojen s chováním Pracovníka, může kdykoli tuto skutečnost oznámit Společnosti. Společnost se zavazuje, že se bude takovým oznámením vždy zabývat a vyvodí z něj přiměřená opatření.

**21 Informace pro spotřebitele**

* 21.1 Klient, který je fyzickou osobou a který uzavřel Smlouvu o poskytování Služeb mimo svou podnikatelskou činnost je spotřebitelem.

* 21.2 V případě, že Klient jako spotřebitel uzavře se Společností 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 o poskytnutí Služby. V případě odstoupení od Smlouvy uzavřené na provozovně SPOLEČNOSTI se v případě odstoupení od smlouvy postupuje dle zákona 89/2012 Sb. občanský zákoník.

* 21.3 Lhůta 14 dnů pro odstoupení od smlouvy počíná běžet ode dne uzavření Smlouvy.

* 21.4 Odstoupení od smlouvy musí být Společnosti doručeno v písemné podobě prostřednictvím e-mailu nebo poštovních služeb.

* 21.5 Platí, že Klient výslovně souhlasí s tím, aby mu Služby byly poskytnuty ve lhůtě pro odstoupení od Smlouvy. Od Smlouvy nelze odstoupit, pokud se Pracovník již dostavil na místo Úklidu nebo byl Úklid již zahájen.

* 21.6 Společnost je odhodlána veškeré případné spory řešit smírně. Pokud se nepodaří vyřešit spor smírnou cestou, Klient 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**](https://www.adr.coi.cz/) . Podnět může Klient podat prostřednictvím webových stránek [**https://www.coi.cz/podatelna/.**](https://www.coi.cz/podatelna/)

**22 Závaznost VOP**

* 22.1 Tyto VOP jsou k dispozici Internetových stránkách Společnosti a jsou Klientům v aktuálním znění zaslány individuálně e-mailem vždy při prvním uzavření Smlouvy.

* 22.2 Klient potvrzuje, že se před předtím, než mu byla Služba poskytnuta, seznámil se zněním VOP a s jejich zněním souhlasí.

* 22.3 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.

**23 Závěrečná ustanovení**

* 23.1 Veškerá ujednání mezi stranami se řídí právním řádem České republiky. Pokud vztah obsahuje mezinárodní prvek, pak strany sjednávají, že vztah se řídí právem České republiky. Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.

* 23.2 SPOLEČNOST je oprávněna tyto VOP jednostranně měnit či doplňovat.

* 23.3 Změnu VOP je SPOLEČNOST povinna oznámit tak, že nové znění VOP zveřejní na svých Internetových stránkách a stávajícím Klientům nové znění VOP zašle během procesu domluvy dalšího Úklidu s výslovným komentářem, že VOP byly aktualizovány. Uzavřením Smlouvy Klient souhlasí s účinným zněním VOP. V případě pravidelného poskytování služeb na základě smlouvy o pravidelném poskytování služeb Společnost zašle nové znění VOP Klientovi e-mailem. Klient je oprávněn takto oznámenou změnu VOP písemně odmítnout ve lhůtě jednoho měsíce ode dne jejího oznámení, jinak platí, že se změnou souhlasí; v případě odmítnutí změny VOP je Společnost oprávněna smlouvu a pravidelném poskytování služeb jednostranně vypovědět.

* 23.4 Tyto VOP nabývají účinnosti dne 27.1.2024.