VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY A ZÁSADY OCHRANY OSOBNÍCH ÚDAJŮ (GDPR)

Obchodní firma / živnostník: Emilie Pjenčáková / Profi úklid Vysočina
Sídlo: Bítovčice čp. 84, 588 22
IČ: 29991986

Provozovatel není plátcem DPH, uvedené ceny jsou tedy konečné a DPH se k nim již nepřičítá

(dále jen "Poskytovatel")

ČÁST A: VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY (VOP)

I. Úvodní ustanovení

1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky upravují vzájemná práva a povinnosti mezi Poskytovatelem a třetími osobami (dále jen "Zákazník") vznikající při poskytování úklidových služeb nebo při krátkodobém pronájmu úklidové techniky.
2. Spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s Poskytovatelem nebo s ním jinak jedná.
3. Ustanovení odchylná od VOP lze sjednat ve smlouvě. Odchylná ujednání ve smlouvě mají přednost před ustanoveními těchto VOP.

II. Úklidové služby (Domácnosti a Firmy)

1. **Objednávka a smlouva:** Úklidové služby jsou realizovány na základě písemné, e-mailové či telefonické objednávky Zákazníka odsouhlasené Poskytovatelem. Pro větší zakázky či pravidelné úklidy se uzavírá písemná Smlouva o dílo / Rámcová smlouva.
2. **Cena a platba:** Cena služeb je stanovena individuální cenovou nabídkou nebo hodinovou sazbou dle platného ceníku. Platba probíhá hotovostně po dokončení práce nebo převodem na účet na základě vystavené faktury se splatností 14 dní (u firem).
3. **Reklamace úklidu:** Zákazníkovi se doporučuje zkontrolovat kvalitu provedeného úklidu bezprostředně po jeho dokončení při fyzickém předání. Případné zjištěné vady je vhodné nahlásit ihned a zapsat do akceptačního protokolu (případně nahlásit písemně/e-mailem). Práva Zákazníka, který je spotřebitelem, z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména občanským zákoníkem).
4. **Odpovědnost za škodu:** Poskytovatel je pojištěn pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou při výkonu podnikatelské činnosti. Zákazník je povinen před zahájením úklidu upozornit na specifické, křehké nebo vysoce hodnotné předměty v uklízených prostorách.

III. Půjčovna úklidové techniky

1. **Rezervace a kauce:** Stroj je Zákazníkovi zapůjčen po předložení platného dokladu totožnosti k nahlédnutí (OP nebo pas), zaznamenání nezbytných údajů pro účely smlouvy a složení vratné hotovostní kauce uvedené v ceníku.
2. **Užívání stroje:** Zákazník smí používat pouze čisticí chemii dodanou nebo výslovně schválenou Poskytovatelem. Použití nevhodných přípravků (např. běžných saponátů s vysokou pěnivostí do tepovače) je přísně zakázáno a zakládá odpovědnost za případné poškození stroje.

3. **Pozdní vrácení stroje:** V případě prodlení s vrácením stroje bez předchozí dohody je Poskytovatel oprávněn účtovat nájemné za další započatý den dle platného ceníku a náhradu případně vzniklé škody. *(Upozornění: Případná fixní smluvní pokuta pro spotřebitele musí být sjednána přímo v textu podepisované nájemní smlouvy, nikoliv pouze v těchto VOP).*

4. **Vrácení znečištěného stroje:** Pokud Zákazník vrátí stroj hrubě znečištěný (nevylitá špinavá voda, nánosy bláta apod.), bude mu účtován poplatek za čištění ve výši 300 Kč.

5. **Poškození a ztráta:** V případě poškození stroje vinou nesprávného užívání hradí Zákazník náklady na opravu v plné výši (tyto náklady mohou být jednostranně započteny oproti složené kauci). V případě totálního zničení, ztráty nebo odcizení stroje je Zákazník povinen uhradit Poskytovateli aktuální tržní hodnotu stroje v době vzniku škody nebo cenu stanovenou v nájemní smlouvě.

IV. Poučení o právu na odstoupení od smlouvy (pouze pro Spotřebitele)

Tato sekce se vztahuje výhradně na smlouvy uzavřené distančním způsobem (přes internet, telefon, e-mail).

1. **Právo odstoupit od smlouvy:** Jako spotřebitel máte právo odstoupit od smlouvy (o poskytování úklidových služeb či nájmu techniky) bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy. Pro účely uplatnění práva musíte o svém odstoupení informovat Poskytovatele formou jednostranného právního jednání (např. dopisem na adresu sídla nebo e-mailem na profiuklid-vysocina@email.cz).

2. **Výslovná žádost o plnění před uplynutím lhůty:** Pokud výslovně požadujete, aby poskytování služeb (úklid nebo zapůjčení stroje) začalo již během této 14denní lhůty pro odstoupení od smlouvy, berete na vědomí a souhlasíte s následujícím:

    - **Zánik práva:** Pokud bude služba v této lhůtě zcela splněna, vaše právo na odstoupení od smlouvy bez udání důvodu zcela zaniká.

    - **Úhrada poměrné části:** Pokud od smlouvy odstoupíte v momentě, kdy s plněním služby již bylo započato, ale služba ještě nebyla zcela dokončena, jste povinen uhradit Poskytovateli poměrnou část ceny za služby poskytnuté do okamžiku odstoupení od smlouvy.

V. Mimosoudní řešení sporů (ADR)

1. V případě vzniku spotřebitelského sporu mezi Poskytovatelem a Zákazníkem-spotřebitelem, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, má spotřebitel právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu.

2. Subjektem příslušným pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů je **Česká obchodní inspekce (ČOI)**. Bližší informace a formulář pro podání návrhu naleznete na internetové adrese: **www.coi.cz**.

ČÁST B: OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ (GDPR)

I. Správce osobních údajů

Správcem osobních údajů je Emilie Pjenčáková / Profi úklid Vysočina, se sídlem Bítovčice čp. 84, IČ: 29991986, e-mail: profiuklid-vysocina@email.cz / info@profiuklidvysocina.cz.

II. Rozsah a účel zpracování

1. Správce zpracovává osobní údaje, které mu Zákazník poskytl v souvislosti s uzavřením nájemní smlouvy nebo objednávky úklidových služeb. Jedná se o: jméno, příjmení, adresu bydliště/sídla, telefonní číslo, e-mailovou adresu a číslo dokladu totožnosti.
2. Číslo dokladu totožnosti je vyžadováno výhradně u půjčovny techniky za účelem ověření totožnosti zákazníka, prevence podvodů a ochrany majetku správce. Kopie dokladů se nepořizují.
3. Účelem zpracování je:
    - **Plnění smlouvy:** Vyřízení objednávky, fakturace, předání stroje, realizace úklidu.
    - **Oprávněný zájem:** Ochrana majetku správce (půjčovna strojů) a vymáhání případných pohledávek.
    - **Plnění zákonných povinností:** Vedení účetnictví, daňové evidence a plnění archivačních povinností.

III. Doba uchování údajů

Osobní údaje jsou uchovávány po dobu nezbytně nutnou k výkonu práv a povinností vyplývajících ze smluvního vztahu (zpravidla po dobu 3 let od ukončení smlouvy z důvodu promlčecích lhůt pro případné spory) a následně po dobu vyžadovanou archivačními a daňovými zákony (až 10 let u daňových a účetních dokladů).

IV. Práva Zákazníka

Zákazník má jako subjekt údajů právo požadovat od správce přístup ke svým osobním údajům, jejich opravu, výmaz (právo být zapomenut), omezení zpracování a právo vznést námitku proti zpracování na výše uvedené e-maily. Má rovněž právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů (ÚOOÚ), Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7.

Tyto VOP a zásady GDPR nabývají účinnosti dnem 7. 9. 2026.