

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

### I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují vztahy (práva a povinnosti) mezi paní Monikou Svobodovou, majitelkou agentury Monika Svobodová - NOVÁ CHŮVA, se sídlem Kunice - Na Výhled 56, PSČ: 251 64, IČ: 61304191, která poskytuje služby pro rodinu a domácnost na základě živnostenského oprávnění (dále jen „poskytovatel“) a objednavatelem služeb (dále jen „klient“).

1.2 VOP jsou závazné pro všechny klienty a vycházejí z všeobecně závazných právních předpisů platných v České republice.

1.3 Tyto VOP se použijí vždy, pokud smlouva mezi poskytovatelem a klientem neobsahuje jinou úpravu. Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou součástí též smluv, jež nebyly uzavřeny písemně.

1.4 Poskytovatel provozuje internetové stránky [www.nova-chuva.cz](http://www.nova-chuva.cz), (dále jen „internetové stránky“) a je v souladu se zák. č. 121/2000 Sb., autorský zákon oprávněn vykonávat majetková autorská práva k těmto internetovým stránkám.

1.5 Znění VOP může poskytovatel měnit či doplňovat, a to bez předchozího informování klienta. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění VOP. Změnu VOP poskytovatel oznámí klientům jejich zveřejněním na internetových stránkách. Změna VOP je vůči klientům účinná prvním dnem následujícího po jejich zveřejnění.

### II. DEFINICE POJMŮ

2.1 Službou se rozumí poskytování služeb pro rodinu a domácnost. Konkrétní seznam nabízených služeb pro rodinu a domácnost je uveden na internetových stránkách poskytovatele. Seznam služeb, které jsou poskytovány, se může měnit v závislosti na rozhodnutí poskytovatele v souladu s těmito VOP.

2.2 Péčí o dítě se rozumí poskytování všestranné péče o dítě pečovatelkou, kdy péče o dítě zahrnuje vedle zabezpečení základních potřeb (zdraví, hygiena) také péče o jeho tělesný, citový, rozumový a mravní vývoj.

2.3 Klient je fyzická nebo právnická osoba, která v souladu s těmito VOP využívá služeb nabízených poskytovatelem.

### III. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

3.1 Poskytovatel má povinnost vyřídit závaznou objednávku klienta a zajistit uskutečnění služeb odpovědnou osobou/zaměstnancem v souladu s údaji v objednávce klienta.

3.2 Poskytovatel se zavazuje, že bude poskytovat objednané služby řádně a s odbornou péčí.

3.3 Služby jsou realizovány přímo poskytovatelem prostřednictvím jeho zaměstnanců, popř. prostřednictvím jeho prověřených obchodních partnerů (dále jen „partneři“), kteří jsou pravidelně a důkladně prověřováni za účelem dosažení co nejvyšší úrovně služeb nebo prostřednictvím externích poskytovatelů služeb, a to podle povahy poskytovaných služeb.

3.4 V případě, že je to dle povahy služeb vhodné či účelné, nebo je to vyžadováno právními předpisy, zajišťuje poskytovatel pouze zprostředkování služeb partnerů nebo externích poskytovatelů služeb, kteří provedou služby pro klienta přímo na jejich odpovědnost.

3.5 Poskytovatel má právo dle vlastního rozhodnutí odmítnout závaznou objednávku na služby, a to zejména v případech, kdy klient opakovaně neplní svou povinnost zaplatit za vykonané služby.

- 3.6 Poskytovatel odpovídá za trestní bezúhonnost jeho zaměstnanců.
- 3.7 Poskytovatel nese odpovědnost za škody způsobené zaměstnancem na majetku klienta nebo na zdraví dítěte.
- 3.8 Na vyžádání je poskytovatel povinen předložit klientovi k nahlédnutí aktuální pojistnou smlouvu se smluvními podmínkami.
- 3.9 Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené v důsledku nepravdivých, zkreslených nebo neúplně sdělených informací ze strany klienta ústní, písemnou či jinou formou.
- 3.10 V případě, že zaměstnanec poskytovatele nebude schopen z jakéhokoliv důvodu vykonávat svoji práci, nabídne poskytovatel klientovi dle svých možností vhodnou náhradu.
- 3.11 Poskytovatel si vyhrazuje právo na kontrolu svých zaměstnanců při výkonu služeb.
- 3.12 Poskytovatel je oprávněn zasílat veškeré písemnosti na poslední jemu známou e-mailovou nebo poštovní adresu klienta. V případě odepření převzetí zásilky se zásilka považuje za doručenou dnem odepření. Nepodaří-li se zásilku doručit, považuje se zásilka za doručenou třetím dnem po uložení u provozovatele poštovních služeb. 3.13 Není-li možné den odepření zásilky či uložení zjistit, považuje se zásilka za doručenou dnem jejího vrácení poskytovateli.
- 3.14 Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu cen, a to bez předchozího písemného, či jiným způsobem vydaného oznámení. Cena služeb již uzavřených smluvních vztahů však nemůže být jednostranně změněna bez vědomí a souhlasu klienta.
- 3.15 Poskytovatel účtuje klientovi každou započatou hodinu, s tolerancí 5. min.
- 3.16 U nadstandardních služeb jsou ceny stanoveny na základě individuální domluvy.
- 3.17 Pokud poskytovatel nemůže zabezpečit poskytování služeb, a to z důvodů, které poskytovatel nemohl ovlivnit (např. stávka, výluka, všeobecné nepokoje, živelná kalamita nebo jiné nepředvídatelné události), nepovažuje se tato nemožnost plnění jako porušení těchto VOP. Poskytovatel je ovšem v takovém případě povinen vrátit klientovi platby přijaté za služby, které nebyly provedeny.
- 3.18 V případě, že je to klientem vyžadováno, zajišťuje poskytovatel pouze zprostředkování služeb třetí osobou (dále jen „pracovník“), která bude provádět služby pro klienta přímo na svou odpovědnost, kdy mezi klientem a poskytovatelem dojde nejprve k uzavření Smlouvy o zprostředkování a po odsouhlasení navrženého pracovníka ze strany poskytovatele bude uzavřena příslušná smlouva o poskytování služeb mezi klientem a pracovníkem. Odměna za zprostředkování pracovníka nebo vyúčtování poskytnutých služeb bude splatná na základě faktury vystavené poskytovatelem, kdy splatnost faktury (daňového dokladu) budou 4 dny od data doručení faktury.

#### IV. PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTA

- 4.1 Klient je povinen za poskytnuté služby zaplatit sjednanou odměnu řádně a včas.
- 4.2 Klient je povinen uvést správnou a úplnou adresu, na níž požaduje od poskytovatele výkon služeb.
- 4.3 Klient je povinen uvést veškeré potřebné údaje včetně všech upozornění na zdravotní stav dítěte, kterému bude poskytována péče. Údaje o dítěti je klient povinen vyplnit na klientském portále [klient.nova-chuva.cz](http://klient.nova-chuva.cz) poskytovateli před prvním poskytnutím péče dítěti.
- 4.4 Klient je povinen po každém ukončení objednané služby podepsat řádně formulář „docházkový list“, který podepíše klient i zaměstnanec poskytovatele s výjimkou doprovodů do mateřských, základních škol, na zájmové kroužky apod.
- 4.5 Klient je povinen oznamovat poskytovateli bez zbytečného odkladu změnu své kontaktní adresy, aktuálně platné e-mailové adresy a telefonního čísla, které uvedl při objednávce.
- 4.6 Klient je seznámen s kompletním ceníkem služeb poskytovatele, který je k dispozici na internetových stránkách poskytovatele „[nova-chuva.cz](http://nova-chuva.cz)“.

4.7 Klient objednává své služby přes poskytovatele, nikdy ho neobejde. Při porušení této podmínky klient souhlasí s úhradou smluvní pokuty ve výši 50.000 Kč.

## V. PODMÍNKY UŽÍVÁNÍ SLUŽEB

5.1 Smluvní vztah mezi poskytovatelem a klientem vzniká na základě objednávky na portále „[klient.nova-chuva.cz](http://klient.nova-chuva.cz)“.

5.2 Objednávka služeb musí být ze strany klienta provedena přes internetový klientský portál „[klient.nova-chuva.cz](http://klient.nova-chuva.cz)“. V závislosti na povaze objednávky bude klient informován, který pracovník se k realizaci objednávky dostaví a teprve na základě potvrzení objednávky se jménem pracovníka ze strany poskytovatele emailem se stává objednávka závaznou a bude připravena k realizaci.

5.3 Objednávka musí obsahovat: jméno a příjmení klienta, jméno a příjmení dítěte (resp. dětí), místo požadovaného hlídání, zahájení a délku požadovaného hlídání, telefonický kontakt klienta, popř. jméno a příjmení a telefonický kontakt zletilé osoby, která dítě k hlídání předá, resp. z hlídání vyzvedne, pokud to nebude sám klient. V případě objednávky jiných služeb než hlídání dítěte je nutné uvést, o jakou službu se jedná, její rozsah, místo výkonu této služby.

5.4 Klient má právo na bezplatné storno nezávazné webové, emailové nebo telefonické objednávky. Od okamžiku potvrzení objednávky se jménem a příjmením pracovníka (zaslané emailem poskytovatelem klientovi na základě jeho nezávazné objednávky), se tato objednávka služeb stává závaznou a platnou.

5.5 Závazná objednávka služeb proběhne minimálně 24 hodin před termínem jejich výkonu, pokud nebude odsouhlaseno a potvrzeno poskytovatelem služeb jinak.

5.6 V případě, že klient zruší závaznou pravidelnou objednávku služeb nebo její část, je povinen uhradit storno poplatek poskytovateli v této výši původní očekávané ceny objednané služby:

30 dnů a kratší dobu před dnem nástupu zaplatí zákazník storno poplatek 100% z celkové ceny měsíční pravidelné objednávky.

5.7 V případě, že klient zruší závaznou jednorázovou objednávku služeb nebo její část, je povinen uhradit storno poplatek poskytovateli v této výši původní očekávané ceny objednané služby:

- a) 30 a více dnů před nástupem pracovníka zaplatí zákazník storno poplatek 10% z celkové ceny.
- b) 29 – 16 dnů před dnem nástupu zaplatí zákazník storno poplatek 50% z celkové ceny.
- c) 15 - 8 dnů před dnem nástupu zaplatí zákazník storno poplatek 70% z celkové ceny.
- d) 7 - dnů a kratší dobu před dnem nástupu zaplatí zákazník storno poplatek 100% z celkové ceny.

Pro stanovení storno poplatku je rozhodné datum, kdy obdrží poskytovatel písemné oznámení o zrušení objednávky ze strany zákazníka z klientského portálu „[klient.nova-chuva.cz](http://klient.nova-chuva.cz)“.

5.7 Za jednorázové využití služeb poskytovatel vystaví fakturu po ukončení výkonu služeb a klient se tímto zavazuje vystavenou fakturu uhradit do data splatnosti uvedené na faktuře. Splatnost faktury (daňového dokladu) budou 4 dny od data vystavení faktury.

5.8 V případě opakovaného využití jednorázových služeb poskytovatele v jednom kalendářním měsíci, lze provést po předchozí domluvě měsíční vyúčtování. Odměna je v tomto případě vždy splatná na základě faktur vystavených poskytovatelem.

5.9 Splatnost faktury za pravidelné využití služeb (daňového dokladu) v měsíčním vyúčtování budou 4 dny od data vystavení faktury (daňového dokladu). Daňový doklad musí obsahovat náležitosti dle ust. zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

5.10 Poskytovatel vystavuje zálohovou fakturu na depozit před uskutečněním závazné objednávky poskytování služeb ve výši 100%. Depozit poskytovatel vyúčtuje po ukončení objednávky. Přeplatek poskytovatel zašle zpět na účet objednatele.

5.11 V případě, že poskytovaná služba bude delší než je objednávka této služby, klient je povinen uhradit poskytovateli dodatečnou částku za navýšenou dobu služby.

5.12 Klient je povinen uhradit celou nebo poměrnou část výše objednávky dle podmínek v bodě 5.6 nebo 5.7 i v případě, že doba služby bude ze strany klienta zkrácena z jakéhokoliv důvodu.

5.13 V případě neuhrazení částky do data splatnosti, se klient zavazuje uhradit penále z dlužné částky ve výši 1% z dlužné částky za každý započatý den prodlení.

5.14 Minimální doba úklidu a péče o domácnost jsou 2 hodiny.

5.15 Minimální doba pravidelného nebo jednorázového hlídání jsou 3 hodiny.

5.16 V případě poskytování péče o dítě hradí nebo zajistí stravování dítěte klient.

5.17 V případě úklidu klient zajistí mycí, čisticí prostředky a všechny potřebné pomůcky k úklidu jeho domácnosti.

5.18 V případě venčení psů klient zajistí z bezpečnostních důvodů obojek, vodítko, náhubek.

5.19 V případě ukončení služeb po 22. hodině je klient povinen zajistit zaměstnanci poskytovatele bezpečný odvoz na předem určené místo, a to buďto vlastním vozem nebo zajištěním a uhrazením taxi služby řidiči.

## VI. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

6.1 Poskytovatel prohlašuje, že veškeré osobní údaje poskytnuté ze strany klienta poskytovateli jsou důvěrné, budou použity pouze k uskutečnění plnění souvisejících s objednávkou klienta.

6.2 Osobní údaje klientů nebudou nijak zveřejněny a nebudou poskytnuty třetím osobám.

6.3 Ochrana osobních údajů je pro fyzické osoby dána zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

6.4 Osobní údaje, které jsou poskytnuty klientem poskytovateli za účelem splnění objednávky, jsou shromažďovány, zpracovávány a uchovávány v souladu s platnými zákony České republiky, zejména se zákonem 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů v platném znění.

6.5 Klient dává poskytovateli svůj výslovný souhlas ke shromažďování a zpracování těchto osobních údajů pro účely poskytování služeb ze strany poskytovatele, a to až do doby jeho písemného odvolání souhlasu s tímto zpracováním. Klient má právo přístupu ke svým osobním údajům a právo na jejich opravu včetně dalších zákonných práv k těmto údajům.

6.6 Poskytovatel je oprávněn poskytnout osobní údaje klienta v nezbytném rozsahu partnerům a externím poskytovatelům služeb provádějících služby pro klienta, za účelem plnění povinností a na dobu do splnění všech povinností.

6.7 Poskytovatel a všechny osoby vykonávající práci jeho jménem se zavazují mlčenlivostí o osobních údajích klienta, detailech výchovy dětí, chodu domácnosti a veškerých dalších podrobností týkajících se klienta.

## VII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

7.1 Klient se zavazuje dodržovat tyto VOP. To stvrzuje odsouhlasením VOP na portále klient.nova-chuva.cz.

7.2 Pro tyto VOP a veškeré právní vztahy mezi poskytovatelem a klientem platí právní řád České republiky.

7.3 Je-li některé ustanovení VOP neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje.

7.4 Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotknutá platnost ostatních ustanovení VOP. Změny a doplňky VOP vyžadují písemnou formu.

7.5 Spory, které by mohly vzniknout mezi smluvními stranami při plnění smluvních povinností, budou řešeny mimosoudní cestou. Nedojde-li ke smírnému řešení, budou všechny spory, které vyvstanou z těchto všeobecných podmínek nebo v souvislosti s nimi, řešeny podle českého hmotného i procesního práva před věcně i místně příslušným soudem.

7.6 Klient je oprávněn z důvodu změny VOP, resp. doplnění podmínek o povinnosti neuvedené ve VOP smlouvu mezi ním a poskytovatelem písemně vypovědět, přičemž tato výpověď musí být poskytovateli odeslána do 14 dnů ode dne účinnosti změny VOP. Není-li v této lhůtě výpověď odeslána, považuje se změna VOP za akceptovanou a právo klienta na podání výpovědi z tohoto důvodu zaniká.

7.7 Výpověď klient zasílá prostřednictvím portálu [klient.nova-chuva.cz](http://klient.nova-chuva.cz) formou zrušení služby.

7.8 Výpovědní lhůta činí 30 dní od doručení výpovědi poskytovateli.

7.9 Tyto VOP jsou platné a účinné od 1. 9. 2013.