

1. Vznik a podmínky smluvního vztahu

- 1.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky tvoří nedílnou součást smluvního vztahu mezi objednatelem služeb (dále jen „**objednatel**“) a Kateřina Říhová – ANDĚLÍN, IČ: 74805673, se sídlem Musílkova 167/13, 150 00 Praha 5 (dále jen „**dodavatel**“), společně pak jako „**smluvní strany**“.
- 1.2. Smluvní vztah mezi objednatelem a dodavatelem se řídí smlouvou o poskytování služeb založenou oboustranně potvrzenou objednávkou, těmito Všeobecnými obchodními podmínkami (dále také jen „**VOP**“) a příslušnými předpisy České republiky, zejména pak zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, v platném znění (dále jen „**NOZ**“)
- 1.3. Odchylná ujednání ve smlouvě mají přednost před zněním VOP.
- 1.4. Smluvní vztah mezi objednatelem a dodavatelem vzniká na základě písemné objednávky objednatele doručené osobně, e-mailem či poštou, a to okamžikem doručení její akceptace dodavatelem objednateli. Konkludentní akceptaci objednávky smluvní strany vylučují. Smluvní strany se výslovně dohodly, že při uzavírání smluv se nebude aplikovat ust. § 1740 odst. 3 NOZ, ve znění pozdějších předpisů.
- 1.5. Smlouva může být měněna pouze na základě písemného ujednání obou smluvních stran.

2. Předmět plnění

- 2.1. Předmětem plnění je poskytování služeb, které souvisejí s předmětem podnikání dodavatele, zejména poskytování služeb pro rodinu a domácnost, a to v rozsahu a způsobem sjednaným mezi stranami potvrzenou objednávkou. Konkrétní seznam služeb poskytovaných dodavatelem je uveden na webových stránkách dodavatele <http://www.andelin.eu>.
- 2.2. Dodavatel se zavazuje řádně poskytnout objednané služby objednateli v souladu se smluvními podmínkami, v dohodnutém jazyce, sjednaném termínu i formě. Objednatel se zavazuje dodavateli za řádné poskytnutí služeb zaplatit sjednanou cenu.

3. Práva a povinnosti

- 3.1. Dodavatel je povinen poskytovat objednateli služby dle této smlouvy výhradně prostřednictvím svých prověřených obchodních partnerů („**pečovatelů**“), kteří jsou důkladně prověřováni a proškolení za účelem dosažení co nejvyšší úrovně poskytnutých služeb. Dodavatel se zajišťuje provádět služby prostřednictvím osob, které jsou ke dni poskytování služeb trestně bezúhonné.
- 3.2. Dodavatel se zavazuje zajistit, aby byly služby poskytovány s maximální odbornou péčí, podle nejlepšího vědomí a svědomí osob, jejichž prostřednictvím dodavatel služby objednateli poskytuje, a v souladu se správnou praxí v daném odvětví, při použití takové míry dovednosti, pile, uvážlivosti, péče a předvídatosti, kterou lze přiměřeně a běžně očekávat od zkušené a zdatné osoby, která se zabývá předmětným typem podnikání.
- 3.3. Dodavatel se zavazuje zachovat diskrétnost o informacích a skutečnostech, které se dozví v souvislosti s poskytováním služeb.
- 3.4. Dodavatel je povinen bezprostředně po každém poskytnutí objednané služby doplnit řádně a pravdivě formulář o jejím provedení. Formulář podepíše objednavatel i dodavatel.
- 3.5. Dodavatel je oprávněn odmítnout poskytnutí služeb v nepřijatelném prostředí z fyzických, psychických nebo etických důvodů a v podmínkách nedůstojných pro poskytování služeb.
- 3.6. Objednatel se zavazuje neprodleně informovat dodavatele o veškerých změnách a událostech, které mohou mít vliv na splnění objednané služby.
- 3.7. Objednatel je povinen předem informovat dodavatele o všech okolnostech podstatných pro poskytování služeb, zejm. poskytnout přesné a úplné informace o zdravotním stavu dítěte, úplnou a přesnou adresu místa poskytování služeb, úplné a aktuální kontaktní údaje, kopii zdravotní průkazky pojištěnce - dítěte.
- 3.8. Objednatel se zavazuje zajistit pečovatelům, resp. osobám, jejichž prostřednictvím dodavatel služby poskytuje, na vlastní náklady bezpečný odvoz domů v případě, že je poskytování služby ukončeno ve 22.00 a později.

4. Ceny

- 4.1. Objednatel se zavazuje dodavateli uhradit za poskytování služeb cenu sjednanou mezi smluvními stranami v oboustranně potvrzené objednávce, nedohodnou-li se smluvní strany písemně jinak.
- 4.2. Náklady spojené s péčí o dítě, tj. zejm. náklady na stravování dítěte v průběhu poskytování služeb a předem dohodnuté náklady spojené se zájmovými aktivitami hradí objednatel nad rámec ceny poskytnutých služeb.

5. Platební podmínky

- 5.1. Podkladem pro úhradu ceny za poskytnuté služby je daňový doklad vystavený dodavatelem se splatností ke dni, který je uveden na dokladu. Za obvyklou dobu splatnosti se považuje 14 dní, není-li ve smlouvě uvedeno jinak. V případě pravidelného poskytování služeb je dodavatel oprávněn vyúčtovat cenu poskytnutých služeb vždy jedenkrát měsíčně.
- 5.2. Dodavatel účtuje objednateli každou započatou hodinu, přičemž prodloužení poskytování služby o 10 minut je tolerováno bez nároku dodavatele na odměnu za příslušnou započatou hodinu.
- 5.3. Dodavatel je oprávněn vystavit objednateli zálohovou fakturu i před zahájením poskytování služeb, nebo v jejím průběhu. Zálohová faktura je splatná v termínu uvedeném na faktuře a objednatel je povinen tuto zálohu uhradit. Neuhrazení zálohové faktury zakládá právo dodavatele odstoupit od smlouvy.
- 5.4. Při prodloužení s úhradou zaplatí objednatel dodavateli úrok z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení.

6. Reklamacce

- 6.1. Reklamacce je možno uplatnit osobně, e-mailem či poštou. V reklamaci musí být uveden konkrétní důvod a popsán charakter pochybení, případně také návrh na řešení reklamacce.
- 6.2. Pokud dodavatel uzná reklamacce za oprávněnou, zajistí neprodleně na vlastní náklady nápravu. Není-li možné zajistit nápravu, poskytne dodavatel objednateli přiměřenou slevu z ceny poskytnutých služeb.

7. Zrušení objednávky a náhrada škody

- 7.1. Dodavatel neodpovídá objednateli za škodu vzniklou nenaplněním smluvního vztahu, jestliže se tak stane z důvodů nepředvídatelných a neodvratitelných událostí, kterým nemohl zabránit a které nemohl předvídat.
- 7.2. Zrušení objednávky ze strany objednatele lze provést osobně, e-mailem nebo poštou. V případě, že není uvedeno jinak, řídí se storno podmínky následujícími pravidly:

7.2.1. V případě individuální péče o dítě v domácím prostředí:

V případě, že dojde ke zrušení objednané služby ze strany objednatele po vzájemném závazném podpisu objednávky péče, je objednatel povinen uhradit dodavateli manipulační poplatek ve výši Kč 500,- + DPH jako náhradu nákladů souvisejících s přípravou zajištění objednaných služeb, které z důvodu zrušení objednávky objednatel nebyly poskytnuty.

V případě, že dojde ke zrušení objednané služby ze strany objednatele v kratší časové lhůtě, než 48 hodin předem, je objednatel povinen uhradit dodavateli 100% z dohodnuté ceny služeb, které z důvodu zrušení objednávky objednatel nebyly poskytnuty.

7.2.2. V případě jiné objednané služby, jež není péčí o dítě v domácím prostředí:

Při zrušení objednávky v době 60 – 30 dnů před plánovanou realizací služeb je objednatel povinen uhradit dodavateli 25% z dohodnuté ceny služeb, které z důvodu zrušení objednávky objednatel nebyly poskytnuty.

Při zrušení objednávky v době 16 – 29 dnů před plánovanou realizací služeb je objednatel povinen uhradit dodavateli 50% z dohodnuté ceny služeb, které z důvodu zrušení objednávky objednatel nebyly poskytnuty.

Při zrušení objednávky v době 8-15 dnů před plánovanou realizací služeb je objednatel povinen uhradit dodavateli 75% z dohodnuté ceny služeb, které z důvodu zrušení objednávky objednatel nebyly poskytnuty.

Při zrušení objednávky v době 7 a méně dnů před plánovanou realizací služeb je objednatel povinen uhradit dodavateli 100% z dohodnuté ceny služeb, které z důvodu zrušení objednávky objednatel nebyly poskytnuty.

- 7.3. Bez ohledu na to, co je uvedeno jinde v těchto VOP je Objednatel bez sankce oprávněn odstoupit od smlouvy o poskytování služeb, jež není péčí o dítě v domácím prostředí, bez zbytečného odkladu (nejpozději však do 48 hodin), poté, kdy z důvodů prokazatelně souvisejících s legislativními opatřeními v důsledku onemocnění COVID-19 (i) dojde ke zrušení akce, na níž mají být služby poskytovány a/nebo (ii) dojde k významnému omezení počtu osob přítomných na akci, na níž mají být služby poskytovány a/nebo jiným restrikcím, které znemožňují či významně ztěžují využití objednaných služeb. Skutečnosti uvedené v předchozí větě je objednatel povinen poskytovateli při odstoupení od smlouvy prokázat, jinak se má za to, že jde o zrušení objednávky v souladu s čl. 7.2.2. těchto VOP. Pro vyloučení pochybností smluvní strany ujednaly, že objednatel není oprávněn od smlouvy zcela odstoupit v případě, že akce není zrušena, ale je pouze z výše uvedených důvodů přesunuta na jiný termín. V takovém případě budou o změně termínu poskytnutí objednaných služeb smluvní strany bez zbytečného odkladu jednat.

8. Zvláštní ustanovení

- 8.1. Objednatel uděluje souhlas k tomu, aby jím poskytnuté osobní údaje byly zpracovány a použity v souladu se zák. 101/2000 Sb. pro účely poskytování služeb a archivace v rámci činnosti dodavatele.
- 8.2. Objednatel se zavazuje, že v době poskytování služeb ani po dobu následujících 12 měsíců nebude bez výslovného souhlasu dodavatele přímo kontaktovat pečovatele nebo reagovat na přímou nabídku spolupráce ze strany pečovatele, aniž by kontaktoval dodavatele. Porušení tohoto závazku se považuje za podstatné porušení smlouvy a zakládá právo dodavatele požadovat po objednateli uhrazení jednorázové smluvní pokuty ve výši 5.000 Kč.
- 8.3. Jestliže se souhlasem dodavatele dojde ke kontaktu mezi objednatel a pečovatelem, objednatel se výslovně zavazuje neprojednávat záležitosti týkající se obchodních podmínek objednané služby.
- 8.4. Objednatel nemá právo žádat na pečovateli činnosti, na nichž se smluvní strany nedomluvíly předem.
- 8.5. Dodavatel si vyhrazuje právo na kontrolu pečovatelů při výkonu služeb. Objednatel je mu povinen v případě potřeby k takové kontrole poskytnout veškerou potřebnou součinnost.

9. Závěrečná ustanovení

- 9.1. Tyto VOP vstupují v platnost dne 19. 1. 2023. Dodavatel si v souladu s § 1752 NOZ vyhrazuje právo tyto VOP v přiměřeném rozsahu jednostranně měnit, o čemž je dodavatel povinen nejpozději do 14 dnů ode dne účinnosti takové změny objednatele informovat formou e-mailu. Změna obchodních podmínek zakládá právo objednatele smlouvu mezi stranami vypovědět ve lhůtě 14 dnů od doručení informace o jednostranné změně VOP. Výpověď je účinná ode dne doručení výpovědi dodavateli.