

# Obchodní podmínky



## Všeobecné

### 1. Komunikace s klientem

- Na základě komunikace s klientem (telefonické, elektronické) je domluven termín pro osobní prohlídku objektu. Schůze proběhne v nejbližší možný termín.
- Během 48h dostane zákazník emailem již konkrétní cenovou nabídku.
- Zákazník odpoví na cenovou nabídku emailem a potvrdí nám akceptaci objednávkou.
- My ihned voláme nebo odepisujeme zákazníkovi s nabídkou nejbližšího termínu realizace. Ve většině případů je termín realizace do 48h od objednání.
- Po provedení služby je buď zakázka proplacena v hotovosti nebo v jiných případech je po provedení služby zaslána faktura za provedené služby.
- V případě platby formou faktury je faktura zaslána na sídlo firmy na základě provedené služby, a to elektronickou formou a je považována za doručenou (klient upozorní na změnu emailu).
- Ve specifických případech je možné požadovat zálohu před provedením služby.
- U domácností je vyžadována platba v hotovosti.

### 2. Doplnkové služby nad rámec objednávky

- Dle domluvy lze na místě realizovat službu nad rámec objednávky, odběratel je seznámen s rozsahem a možným navýšením ceny služeb nad rámec původní objednávky, toto navýšení je označeno jako položka „Vícepráce“ na zaslané faktuře.
- Veškeré služby objednané nad rámec objednávky budou naceněny dle firemního ceníku se zohledněním znečištění nebo náročnosti.
- Vyhrazujeme si právo navýšení konečné ceny objednané služby vlivem skrytých vad na objektu (např. vyšší znečištění, než bylo po prohlídce, zdržení se v průběhu realizace vlivem dokončujících prací aj.), konečná cena bude navýšena dle firemního ceníku a objednatel bude o této situaci obeznámen.

### 3. Reklamace služby

- Vzhledem ke spotřebě služby již prováděním služby, službu po provedení nelze již reklamovat. Například- umytá okna po následném dešti.
- Klient je povinen po realizaci služby výsledek zkontrolovat, během této doby má možnost službu na místě reklamovat.
- Lhůta pro reklamaci končí zaplacením služby hotově nebo zasláním faktury za provedení služby.

### 4. Cena služby

- U zakázek celodenního charakteru opakujících se každý rok je dopředu vykomunikována aktuální cenová nabídka pro daný rok.
- Cena je aktualizována v závislosti vývoje míry inflace a vývoje cen obdobných firem daného sektoru.
- V případě prodlení platby faktury lze účtovat penále z prodlení dle podmínek uvedených na faktuře.



## Mytí výloh

### 1. Komunikace s klientem

- Na základě komunikace s klientem (telefonické, elektronické) je domluven termín pro osobní prohlídku objektu. Schůze proběhne v nejbližší možný termín.
- Během 24h dostane zákazník emailem již konkrétní cenovou nabídku.
- Zákazník odpoví na cenovou nabídku emailem.
- My ihned voláme nebo odepisujeme zákazníkovi s nabídkou nejbližšího termínu realizace. Ve většině případů je termín realizace do 48h od objednání.
- S klientem se na provozovně nebo elektronicky sepíše objednávka (servisní/ nepravidelná). Následně se služba realizuje.
- První mytí je za cenu nepravidelného, následně dle ceny podle pravidelnosti.
- Po provedení služby je buď zakázka na místě hotově nebo v jiných případech se potvrdí realizace služby razítkem na záznamový arch. Záznamový arch nahrazuje předávací protokol. Každé razítko je za každou službu a potvrzuje řádnou realizaci a předání služby bez vad.
- V případě servisní služby Vás před dalším termínem budeme informovat o příchodu minimálně den dopředu formou SMS.
- V případě platby formou faktury je faktura zaslána na sídlo firmy na základě potvrzení razítkem, a to elektronickou formou a je považována za doručenou (klient upozorní na evt. změnu emailu).

### 2. Změna objednávky, výpovědní lhůta

- Pravidelnost služby není smluvně vázána, zákazník si může pravidelnost kdykoliv změnit dle cenové nabídky.
- Nelze pouze měnit ze servisní služby na nepravidelnou službu bez výpovědní lhůty, která je dána 2 následujícími využití služby.
- Při změně pravidelnosti dojde ke změně ceny dle aktuálního ceníku.
- Zákazník má povinnost informovat o případné změně pravidelnosti naší společnost co nejdříve.

### 3. Reklamacce služby

- Vzhledem ke spotřebě služby již prováděním služby, službu po předání nelze již reklamovat.
- Klient je povinen po realizaci služby výsledek zkontrolovat, během této doby má možnost službu na místě reklamovat v opačném případě se služba považuje za provedenou bez vad.
- Lhůta pro reklamaci končí zaplacením služby hotově nebo zasláním faktury za provedenou službu.

### 4. Cena služby

- Změna ceny služby u servisního cyklu je vyhrazena.
- Změna ceny je v závislosti na roční míře inflace a lze ji měnit zpětně.
- Zákazník má jistotu, že změna ceny služby nepřekročí míru inflace za dobu využívání služby. (Př. Inflace během 3 let je zvýšená o 3%, služba se zdraží maximálně o 3% za rok nebo u opakované o 9% po 3 letech u opakované, každoroční inflaci 3%).
- V případě prodloužení platby faktury lze účtovat penále z prodloužení dle podmínek uvedených na faktuře.