

Všeobecné obchodní podmínky

1. Základní pojmy:

1.1. Poskytovatelem je společnost VAPKOU s.r.o., IČ 18011004, se sídlem Zbraslavská 12/11, 159 00 Praha 5, Malá Chuchle, zapsaná u Městského soudu v Praze pod sp. zn. C380075, telefon: +420 608 368 532, E-mail: info@vapkou.cz, Web: www.vapkou.cz, ID DS c9ssec.

1.2. Zákazníkem se stává jakákoliv právnická či fyzická osoba způsobilá k právním úkonům, která při respektování obchodních podmínek uzavře s poskytovatelem smlouvu o poskytnutí služeb/dílo/závaznou objednávku. tj. bude mít od poskytovatele potvrzenou objednávku (dále jen „smlouva“).

2. Úvodní ustanovení:

2.1. V případě, že nebyly písemně sjednány podmínky jiné, upravují tyto obchodní podmínky (dále také jen „OP“) vydané v souladu s ustanovením § 1751 a násl. zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, smluvní vztahy vznikající mezi poskytovatelem a zákazníkem.

2.2. Poskytovatel zajistí na základě uzavřené smlouvy pro zákazníka realizaci služeb uvedených na webových stránkách poskytovatele.

3. Způsob objednání, předmět plnění:

3.1. Zamýšlené služby zákazník objednává u poskytovatele formou závazné objednávky, popř. smlouvy o dílo či obdobné smlouvy, kde bude definován obsah a rozsah plnění.

3.2. Služby poskytovatele lze objednat písemně nebo prostřednictvím komunikace na dálku, emailem na info@vapkou.cz, telefonicky na čísle +420 608 368 532 či prostřednictvím rezervačního formuláře na webových stránkách poskytovatele. Při objednávce je zákazník povinen poskytnout poskytovateli následující údaje: obchodní firma či jméno a příjmení, pokud se jedná o fyzickou osobu, sídlo či místo podnikání, adresu pro dodávku/realizaci služeb, fakturační adresu, IČ, DIČ, telefon, email. Zákazník odpovídá za pravdivost, správnost a aktuálnost poskytnutých údajů. Při jakékoliv jejich změně je zákazník povinen o tomto neprodleně informovat poskytovatele.

3.3. Objedávka musí obsahovat označení služby dle nabídky poskytovatele.

3.4. Smlouva může být uzavřena i formální písemnou formou s podpisy obou zúčastněných stran, kdy ustanovení takové smlouvy, pokud upravují jednotlivé podmínky odlišně od těchto OP, mají před nimi přednost. V ostatních, smlouvou neřešených otázkách se smluvní vztah řídí příslušnými právními předpisy a těmito OP.

3.5. Poskytovatel je oprávněn odmítnout objednávku, která obsahuje neúplné údaje o zákazníkovi, není učiněna v souladu s těmito OP a platnou nabídkou služeb poskytovatele v uvedený den, případně je neúplná, či neurčitá, a dále tehdy, pokud by jejím splněním poskytovatel porušil platné právní předpisy, jejichž plnění je v rozporu s etikou a morálkou, nebo jiným způsobem neslučitelné s filozofií poskytovatele.

3.6. Předmětem plnění je poskytnutí služeb – vysokotlaké a nízkotlaké mytí nemovitostí (dláždění, střechy, fasády, ploty, kameny, obklady, aj.) a vozidel, které jsou specifikovány ve smlouvě nebo v objednávce zákazníka potvrzené poskytovatelem. Dále také úklidové služby, čištění gaučů, koberců, kůže a čalounění a drobné rekonstrukce (výmalba apod.).

3.7. Určení předmětu plnění musí být jednoznačné a určité. Neakceptováním platných OP poskytovatele, či jejich akceptování zákazníkem s výhradou, nedochází k uzavření smlouvy.

4. Ceny a Platební podmínky:

4.1. Ceny služby se řídí individuálními kalkulacemi poskytovatele.

4.2. Za poskytnuté služby náleží poskytovateli úplata. Ceny jednotlivých služeb poskytovaných poskytovatelem jsou uvedeny na webu poskytovatele u přehledu jednotlivých služeb.

4.3. Ceny jednotlivých služeb jsou odvislé od rozsahu poskytované služby (zpravidla počítáno dle metrů čtverečních). Poskytovatel si vyhrazuje právo cenu služeb v místě jejich poskytnutí upravit v návaznosti na kontrole a přeměření, vždy po předchozí dohodě se zákazníkem.

4.4. V rámci závazné objednávky je zákazníkovi účtován rezervační poplatek ve výši 20 % z celkové hodnoty objednané služby. U objednávek učiněných prostřednictvím rezervačního formuláře na webových stránkách poskytovatele bude zákazník vyzván k úhradě rezervačního poplatku kartou přes platební bránu Pays. V případě, že nebude rezervační poplatek uhrazen do 30 minut, rezervace bude automaticky zrušena. V ostatních případech uzavření objednávky (písemně, telefonicky, emailem) bude zákazníkovi na úhradu rezervačního poplatku vystavena faktura se splatností 3 kalendářní dny ode dne jejího vystavení poskytovatelem, přičemž tato faktura musí být uhrazena nejpozději 24 hodin před započítáním realizace objednané služby.

4.5. Objednávka služeb je po zaplacení rezervačního poplatku závazná. Zaplacený rezervační poplatek je nevratný a váže se ke konkrétnímu termínu realizace objednaných služeb.

4.6. Pokud se poskytovatel se zákazníkem nedohodnou jinak, doplatek ceny poskytnutých služeb je možný na místě v hotovosti či prostřednictvím konečné faktury se splatností 7 kalendářních dní od dokončení realizace služby. Konečná faktura je zákazníkovi předána osobně při dokončení objednaných služeb v místě jejich poskytnutí či doručena v elektronické podobě, a to na e-mailovou adresu uvedenou v objednávce.

4.7. Minimální cena objednávky služeb poskytovatele je 4 990 Kč.

4.8. K objednávce služeb, které mají být realizovány mimo Prahu, budou zákazníkovi připočteny cestovní náklady z Prahy (a zpět) v sazbě 10 Kč/km.

4.9. Je-li zákazník v prodlení se splněním svého peněžitého plnění poskytovateli, nebo je-li zřejmé, že zákazník svůj závazek/povinnost nebo jeho část nesplní, není poskytovatel povinen pokračovat v plnění smlouvy (realizaci služeb) nebo plnění dle smlouvy zahájit, pokud s tím ještě nezačal. Poskytovatel je v takovém případě oprávněn požadovat před zahájením plnění nebo pokračováním v plnění smlouvy od zákazníka platbu celé ceny za objednané služby.

4.10. V případě prodlení zákazníka s placením vystavené faktury náleží poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den po splatnosti.

5. Práva a povinnosti poskytovatele:

5.1. Není-li dohodnuto jinak, poskytovatel poskytne služby v kvalitě standardní pro jeho zpracování, za použití standardní techniky a v souladu s nabídkou poskytovatele platnou v den uzavření smlouvy či závazného potvrzení objednávky.

5.2. Poskytovatel si vyhrazuje právo, po předchozím oznámení zákazníkovi z velmi závažných důvodů (nemoc, zranění, zásah vyšší moci) změnit termín (datum i čas) realizace služeb. Za dobu přiměřenou k oznámení změny termínu se považuje nejméně 12 hodin před plánovaným datem konání.

5.3. Jestliže nastanou okolnosti mající charakter vyšší moci (např. nevhodné klimatické podmínky pro realizaci služeb zejména ve vztahu k bezpečnosti práce či technologickým požadavkům), které brání poskytovateli v plnění smluvních závazků, má poskytovatel právo přiměřeně prodloužit termín dodávky nebo od smlouvy odstoupit. O této skutečnosti je

poskytovatel povinen zákazníka informovat. Ani v jediném případě nenese poskytovatel odpovědnost za vzniklé škody.

6. Práva a povinnosti zákazníka:

6.1. Zákazník je povinen poskytnout poskytovateli nezbytnou součinnost k řádnému a včasnému provedení objednaných služeb, zejména sdělit přesnou adresu nemovitosti či místa, kde má být objednaná služba realizována, přesný popis co a kde chce mít, upozornit poskytovatele na problematické úseky, které mají být předmětem poskytnuté služby (např. opadávající omítka, zatékání, choulostivé materiály, apod.) v dostatečném časovém předstihu. Za dostatečný časový předstih je považováno sdělení uvedených informací souběžně s objednávkou služeb u poskytovatele, nejpozději však před samotným zahájením realizace služby. Na pozdější reklamace kvůli nedostatečným/nepřesným/špatným informacím od zákazníka nelze brát zřetel.

6.2. Zákazník bere na vědomí, že v případě, že neuvede veškeré skutečnosti či tyto skutečnosti záměrně zatají a dojde k poškození či zničení předmětu, na němž byla služba poskytovatelem realizována, poskytovatel za takovéto poškození či zničení nenese odpovědnost.

6.3. Zákazník bere na vědomí, že sjednaný či rezervovaný termín realizace služby je závazný, a je možné jej upravit pouze v případě nepříznivého počasí, vyšší moci, apod. (viz. čl. 5.3.). Ve výjimečných případech je možné termín upravit pouze po předchozí dohodě s poskytovatelem.

6.4. Zákazník je povinen zajistit v místě plnění (realizace objednané služby) svoji osobní přítomnost nebo přítomnost osoby oprávněné za zákazníka v této věci jednat a plnění převzít. V opačném případě je poskytovatel oprávněn odmítnout předání plnění a naúčtovat zákazníkovi i cenu výjezdu na místo plnění a zpět.

6.5. Zákazník je povinen umožnit a zajistit poskytovateli přívod vody z vodovodního řádu, tak aby objednaná služba mohla být řádně a včas realizována a zároveň nedošlo k poškození techniky poskytovatele.

6.6. Zákazník je oprávněn kontrolovat dílo v každé fázi jeho provádění, vždy však výhradně za účasti poskytovatele a při dodržení bezpečnostních pokynů.

7. Trvání a zánik smluv:

7.2. Poskytovatel má právo odstoupit od smlouvy, porušuje-li zákazník opakovaně smluvní povinnosti (sjednané povinnosti v závazné objednávce) nebo obchodních podmínkách, nebo je-li více jak 14 kalendářních dnů v prodlení s plněním finančních závazků vůči poskytovateli nebo je-li více jak 7 kalendářních dnů v prodlení s poskytnutím součinnosti poskytovateli. Smlouva zaniká okamžikem, kdy je odstoupení doručeno zákazníkovi.

7.3. V případě opakovaného porušování smluvních povinností nebo obchodních podmínek ze strany poskytovatele, je zákazník oprávněn odstoupit od smlouvy. Smlouva zaniká okamžikem, kdy je odstoupení doručeno poskytovateli.

7.4. Skončení smlouvy odstoupením, výpovědí, či jiným zákonným způsobem nemá vliv na skutečnost, že zákazník je povinen uhradit poskytovateli cenu za dosud poskytnuté, realizované či provedené služby, cenu rozpracovaného díla. Odstoupení nebo výpověď musí být provedeno formou doporučeného podání nebo formou e-mailové korespondence na adresu druhé strany uvedenou v objednávce, přičemž v případě odstoupení od smlouvy musí být vždy uveden důvod odstoupení.

8. Ochrana informací:

8.1. Pod sankcí smluvní pokuty ve výši padesát tisíc korun se strany (poskytovatel a zákazník) zavazují, že budou v průběhu smluvního vztahu i po jeho ukončení zachovávat mlčenlivost o veškerých zjištěných obchodních a technických informacích a know-how druhé strany. Strany se zavazují, že nebudou bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany poskytovat žádné informace třetím osobám. Povolenou výjimkou je uveřejňování informací o zákazníkovi k referenčním účelům poskytovatele. Povinnosti mlčenlivosti se nevztahuje na informace poskytované na vyžádání státním orgánům při plnění zákonných povinností.

9. Zvláštní ustanovení:

9.1. Poskytovatel neručí za to (negarantuje), že se veškeré materiály, které budou předmětem poskytované služby, povede úplně vyčistit, vždy záleží na konkrétních podmínkách a míře znečištění.

10. Reklamační:

10.1. Osobou oprávněnou podat reklamaci poskytnuté služby je zákazník, který má s poskytovatelem uzavřenou a potvrzenou závaznou objednávku (dále také jako „reklamující“).

10.2. Základní podmínkou pro uplatnění reklamační je předložení objednávky nebo dodacího listu a faktury, tj. dokladu, že služba byla poskytnuta a řádně zaplacená.

10.3. Poskytovatel negarantuje její výsledek, zákazník tak není oprávněn reklamovat výsledek služby, ale pouze rozpor poskytnuté služby s uzavřenou smlouvou/závaznou objednávkou.

10.4. Zákazník je povinen, při předání, poskytnutou službu neprodleně prohlédnout a zkontrolovat.

10.5. V případě zjištění zjevných nedostatků (neprovedený a nedodaný rozsah služeb a jejich produktů, jak bylo uvedeno v objednávce), je reklamující povinen tuto skutečnost ihned oznámit poskytovateli. Poskytovatel tuto skutečnost ověří a navrhne řešení, o kterém se sepíše reklamační protokol.

10.6. Reklamující zákazník je povinen uplatnit námitku při předání poskytnuté služby týž den, nejpozději však do týdne od jejího převzetí, jinak možnost reklamační služeb tímto zaniká.

10.7. Reklamační musí být podána písemně a zaslána na emailovou adresu poskytovatele. Reklamační musí obsahovat označení reklamujícího, přesný důvod reklamační, kopii objednávky nebo dodacího listu a faktury a podpis.

10.8. V případě, že reklamační bude zjištěna jako neoprávněná, kdy závada vznikla např. špatnou manipulací nebo použitím, úmyslným zničením apod., poskytovatel může naúčtovat reklamujícímu veškeré náklady spojené s neoprávněnou reklamací.

10.9. V případě, že bude reklamující zákazník trvat na odstranění závad a prokáže se, že reklamační je neoprávněná, uhradí reklamující taktéž náklady na odstranění závady.

10.10. Reklamační není přípustná v následujících případech:

- na výsledek poskytnuté služby, neboť poskytovatel negarantuje, že veškeré materiály a povrchy na nichž je služba realizována, bude možné zcela vyčistit (viz čl. 9.1.)

10.11. Reklamační se vyřizují ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické náročnosti uplatněné reklamační. Standardní délka reklamační (zjištění, zda je reklamační oprávněná) je 30 dnů od písemného zaprotokolování příslušné reklamační do reklamačního protokolu.

10.12. Případná uznaná oprava reklamovaného materiálu je provedena do 30 dnů od zjištění závady. Vše závisí na složitosti a technické náročnosti projektu. V případě zjištění, že oprava vyžaduje delší dobu než 30 dnů, bude s reklamujícím dohodnuta delší doba opravy.

11. Zpracování a ochrana osobních údajů:

11.1. Poskytovatel zpracovává osobní údaje zákazníka v souladu s nařízením EU č. 2016/679 (dále jen "GDPR") a právním předpisy České republiky.

11.2. Poskytovatel vystupuje jako správce osobních údajů. Osobní údaje budou zpracovány za účelem naplnění smluvního vztahu mezi poskytovatelem a zákazníkem, a za účelem přímého marketingu (zejména zasílání obchodních sdělení). Zákonným důvodem zpracování je plnění smlouvy, plnění právních povinností a oprávněný zájem (přímý marketing).

11.3. Osobní údaje zákazníka nebudou bez výslovného souhlasu zákazníka předávány třetím osobám s výjimkou plnění zákonných povinností vůči orgánům veřejné moci na základě jejich zákonného zmocnění a s výjimkou předání těchto údajů externím spolupracovníkům poskytovatele za účelem plnění smlouvy.

11.4. Poskytovatel může zpracovávat o zákazníkovi identifikační údaje (v rozsahu jméno, příjmení, firma, bydliště, sídlo, datum narození, rodné číslo, IČ, DIČ), kontaktní údaje (v rozsahu kontaktní adresa, telefon, emailová adresa, datová schránka, bankovní spojení), osobní údaje z veřejných rejstříků (zejm. obchodní rejstřík, živnostenský rejstřík, insolvenční rejstřík, katastr nemovitostí), osobní údaje vyplývající ze smluvního vztahu (zejm. údaje o uzavřených smlouvách, poskytnutých službách, jejich trvání, platební historii zákazníka).

11.5. Poskytovatel přijal právní, organizační a technická opatření pro ochranu zpracovávaných osobních údajů tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití a aby byly personálně a organizačně nepřetržitě po dobu zpracovávání údajů zabezpečeny veškeré povinnosti zpracovatele osobních údajů, vyplývající z právních předpisů.

11.6. Osobní údaje zákazníka budou zpracovávány po dobu plnění smlouvy a zákonných lhůt. Osobní údaje budou zpracovávány v elektronické podobě nebo písemné podobě.

11.7. Zákazník má právo požadovat od poskytovatele přístup ke svým osobním údajům dle čl. 15 GDPR, opravu osobních údajů dle čl. 16 GDPR, popřípadě omezení zpracování dle čl. 18 GDPR. Uživatel má právo na výmaz osobních údajů dle čl. 17 odst. 1 písm. a), a c) až f) GDPR. Dále má uživatel právo vznést námitku proti zpracování dle čl. 21 GDPR a právo na přenositelnost údajů dle čl. 20 GDPR. Uvedená práva lze uplatňovat a jakékoli dotazy k ochraně osobních údajů lze posílat na info@studiobarak.cz. V případě, že se zákazník domnívá, že bylo porušeno jeho právo na ochranu osobních údajů, má právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů.

12. Závěrečná ustanovení:

12.1. Uzavřením smlouvy dle těchto OP – ujednáním závazné objednávky, příp. uhrazením rezervační platby zákazník současně potvrzuje, že se seznámil s těmito OP, platnou cenovou nabídkou poskytovatele, včetně podmínek kvality díla a lhůt plnění a tyto přijímá.

12.2. Pokud je ve smlouvě, v těchto podmínkách či v zákoně uvedena písemná forma právního úkonu, je tato podmínka splněna i v případě, že bude právní úkon učiněn elektronicky, tj. zaslán pouze emailem na emailové adresy strany, uvedené ve smlouvě nebo které jsou známy stranám z předchozí komunikace.

12.3. V případě pochybností o dni doručení se má za to, že písemnost byla doručena druhé smluvní straně třetím dnem po jejím podání na poštu k doručení doporučeným způsobem nebo třetím dnem po jejím zaslání emailovou formou.

12.4. Otázky neupravené v těchto obchodních podmínkách se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, Nařízením GDPR a souvisejícími předpisy v jejich platném znění.

12.5. Tyto OP nabývají účinnosti dnem 1.7.2023