

Všeobecné obchodní podmínky

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**obchodní podmínky**“) se vztahují na smlouvy uzavřené prostřednictvím on-line portálu no stress care umístěného na webovém rozhraní www.nostresscare.cz (dále jen „**webové rozhraní**“) mezi firmou:

no stress care s.r.o., se sídlem Ke Džbánu 494/18, 161 00 Praha, IČ: 140 75 652

Adresa pro doručování: Anežka Trefná, Ke Džbánu 494/18, 161 00 Praha

Telefonní číslo: +420 776 837 734

Kontaktní e-mail: anezka@nscare.cz

jako **poskytovatelem služeb** (nebo jen „**poskytovatel**“)

a vámi jako **odběratelem služeb**.

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Co je smlouvou o poskytování služeb?

Smlouva o poskytování služeb (nebo jen „**smlouva**“) je smlouva uzavřená podle těchto podmínek, kterou se zavazujeme poskytnout vám službu uvedenou v objednávce, a vy se zavazujete zaplatit nám za tuto službu cenu uvedenou v objednávce na webovém rozhraní a dodržovat smlouvu včetně těchto obchodních podmínek.

Cena za službu (nebo jenom „**cena**“) zahrnuje případné poplatky související se zvoleným způsobem platby. S ohledem na druh objednané služby vám mohou být účtovány další náklady spojené s poskytnutím služby.

1.2. Jaké služby poskytujeme?

Poskytujeme služby pro rodinu a domácnost (dále jen „**služby**“) a to zejména hlídání dětí, organizaci dětských oslav, péči o děti na oslavách a společenských akcích, péči o děti na dovolené (dále jen „**doprovod na dovolenou**“), a péči o domácnost (tj. především žehlení, nákup, zprostředkování koupě, obstarání administrativních úkolů, aj.). Bližší popis jednotlivých služeb je uveden na webovém rozhraní. Službu poskytovatel poskytuje osobně nebo pomocí zaměstnanců a externích spolupracovníků (dále jen „**pracovník**“).

1.3. Jedná se o spotřebitelskou smlouvu?

O spotřebitelskou smlouvu se jedná v případě, že jste spotřebitelem, tj. pokud jste fyzickou osobou a služby objednávejte mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání. V opačném případě se o spotřebitelskou smlouvu nejedná a nevztahuje se na vás ochrana spotřebitele dle právních předpisů a těchto obchodních podmínek.

1.4. Čím se řídí naše vzájemná práva a povinnosti?

V první řadě smlouvou, která je tvořena následujícími dokumenty:

- těmito obchodními podmínkami, které vymezují naše vzájemná práva a povinnosti;
- Podmínkami užití webového rozhraní, které upravují ochranu vašich osobních údajů, ochranu obsahu webového rozhraní a některé další vztahy související s využíváním webového rozhraní;

- podmínkami a pokyny uvedenými na webovém rozhraní zejména při uzavírání smlouvy;
- objednávkou a jejím přijetím z naší strany,

a v otázkách neupravených smlouvou se naše vzájemná práva a povinnosti řídí českým právním řádem, zejména následujícími právními předpisy:

- zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“);
- zákonem č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „**autorský zákon**“);
- zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (pouze pokud jste spotřebitelem).

1.5. **Jak vyjádříte souhlas s obchodními podmínkami?**

Zasláním objednávky a dále též potvrzením na webovém rozhraní stvrzujete, že jste se s těmito obchodními podmínkami seznámili a souhlasíte s nimi.

2. REGISTRACE NA WEBOVÉM ROZHRAŇÍ

- 2.1. Na základě vyplnění první objednávky služby krátkodobé hlídání (vyplněním rezervačního formuláře) vám bude založen uživatelský účet, jehož prostřednictvím lze objednávat naše služby, spravovat objednané služby a využívat další funkce uvedené na webovém rozhraní. Přístupové údaje do vašeho uživatelského účtu tvoří váš e-mail a heslo. Po vyplnění první objednávky vám na vaši e-mailovou adresu zašleme odkaz, který vede na webové rozhraní, kde si budete moci zvolit své přístupové heslo nebo si můžete zvolit přihlašování do svého uživatelského účtu přes svůj účet na sociální síti facebook.
- 2.2. Informace uváděné při vyplnění objednávky musí být pravdivé a úplné. **Účet, při jehož založení byly použity nepravdivé nebo neúplné údaje, můžeme bez náhrady zrušit.** V případě změn ve vašich údajích doporučujeme provést jejich bezodkladnou úpravu v uživatelském účtu.
- 2.3. **Přístupové údaje do uživatelského účtu uchovávejte v tajnosti. Neneseme odpovědnost za případné zneužití uživatelského účtu třetí osobou.**
- 2.4. **Vezměte na vědomí, že máme právo váš uživatelský účet bez náhrady zrušit, pokud prostřednictvím vašeho účtu dochází k porušování dobrých mravů, platných právních předpisů, obchodních podmínek nebo Podmínek užití webového rozhraní.**

3. SMLOUVA

3.1. **Jak uzavíráme smlouvu?**

Na webovém rozhraní je uveden seznam služeb včetně popisu těchto služeb, tj. obsahový a časový rozsah těchto služeb.

Pro uzavření smlouvy o poskytnutí služby krátkodobé hlídání je nutné, abyste odeslali objednávku v souladu s těmito obchodními podmínkami, a aby došlo k následnému přijetí této objednávky z naší strany.

Pro uzavření smlouvy o poskytnutí ostatních služeb je nutné, abyste odeslali nezávaznou výzvu k podání nabídky, na jejímž základě vám zašleme naši nabídku, kterou přijmete.

Upozorňujeme, že prezentace služby na webovém rozhraní je informativního charakteru a nejedná se o náš návrh na uzavření smlouvy ve smyslu § 1732 odst. 2 občanského zákoníku.

3.2. Jak podat objednávku služby krátkodobého hlídání?

Objednávku služby krátkodobé hlídání můžete podat vždy prostřednictvím webového rozhraní (vyplněním rezervačního formuláře), nebo jiným způsobem, který dle informací na webovém rozhraní umožňujeme. Objednávka musí obsahovat všechny informace předepsané ve formuláři, zejména zvolený druh služby, požadovaný termín, čas a místo poskytnutí služeb (dále jen „**rozsah služeb**“) a vaše identifikační údaje.

Před odesláním objednávky prostřednictvím objednávkového formuláře vám bude sdělena rekapitulace objednávky včetně ceny. **V rámci rekapitulace máte poslední možnost měnit zadané údaje.**

Závaznou objednávku podáte stisknutím tlačítka „Závazně objednat“. **Údaje uvedené v závazné objednávce považujeme za správné a úplné.**

3.3. Můžete již odeslanou objednávku zrušit nebo změnit?

Objednávku, kterou jsme dosud nepřijali, můžete zrušit prostřednictvím webového rozhraní na vašem uživatelském účtu. V případě, že uhradíte cenu a následně zrušíte objednávku před jejím přijetím, vrátíme Vám uhrazenou cenu do 5 pracovních dnů ode dne zrušení objednávky, a to na účet ze kterého jsme platbu přijali.

Všechny námi přijaté objednávky jsou závazné.

Pozdější zrušení přijaté objednávky je možné pouze v souladu s článkem 6. těchto Podmínek.

3.4. Jak obdržím nabídku ostatních služeb?

V případě zájmu o ostatní služby, vyjma služby krátkodobého hlídání, je nutné podat prostřednictvím webového rozhraní (vyplněním kontaktního formuláře) nezávaznou výzvu k podání nabídky na poskytnutí zvolené služby. Nezávazná výzva k podání nabídky musí obsahovat všechny informace uvedené v kontaktním formuláři, zejména vaše jméno, příjmení, e-mail, telefonní číslo a adresu.

Na základě odeslání nezávazné výzvy k podání nabídky vám zašleme naši nabídku na poskytnutí vámi zvolené služby, a to na e-mail nebo jiným vhodným způsobem.

3.5. Kdy je uzavřena smlouva?

Smlouva o poskytnutí služby krátkodobého hlídání je uzavřena okamžikem, kdy je vám doručeno přijetí objednávky z naší strany na e-mailovou adresu, kterou jste uvedli v objednávce. O přijetí objednávky vás budeme informovat bez zbytečného odkladu.

V případě, že uhradíte cenu předtím, než vám bude doručeno naše přijetí objednávky, a vaše objednávka bude následně odmítnuta, vrátíme vám uhrazenou cenu do 5 pracovních dnů ode dne, kdy jsme vás informovali o odmítnutí nabídky, a to na účet ze kterého jsme platbu přijali.

Smlouva o poskytnutí ostatních služeb je uzavřena okamžikem, kdy přijmete naši nabídku, která vám bude zaslána na základě vámi zaslané výzvy k podání nabídky (vyplněním kontaktního formuláře) prostřednictvím našeho webového rozhraní.

3.6. Máte možnost získat smlouvu v textové podobě?

Dokumenty tvořící smlouvu vám budou zaslány e-mailem nebo na vaši žádost vytištěny poštou. Při zasílání poštou vás můžeme požádat o úhradu nákladů s tím spojených.

Dokumenty tvořící smlouvu archivujeme v elektronické podobě. Smlouva není přístupná třetím osobám.

4. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

4.1. Může se cena na webovém rozhraní měnit?

Ceny za jednotlivé služby je uvedena na webovém rozhraní. Cena může být sjednána také před uzavřením smlouvy individuálně.

Pokud cena za naše služby, která je uvedena na webovém rozhraní nebo v průběhu objednávání, již není aktuální, neprodleně vás na tuto skutečnost upozorníme. Na přijaté objednávky však nemá vliv změna ceny, ke které došlo v mezidobí mezi odesláním objednávky a jejím přijetím z naší strany.

V případě, že na naší straně došlo ke zcela zjevné technické chybě při uvedení ceny za naše služby na webovém rozhraní nebo v průběhu objednávání, nejsme povinni poskytnout vám službu za tuto zcela zjevně chybnou cenu.

4.2. Jak lze uplatnit slevu z cen služby?

Za podmínek uvedených na webovém rozhraní vám může být poskytnuta sleva z ceny. Sleva na cenu služby je poskytována formou kreditů, které budou připsány na váš uživatelský účet. Tyto kredity lze následně uplatnit při úhradě ceny služeb. Na výplatu kreditů ve formě peněžitých prostředků nemáte nárok.

4.3. Jaké náklady spojené s poskytnutím služby musíte uhradit?

Při poskytnutí služby mohou vznikat další náklady spojené s poskytnutím služeb.

V případě, že dojde k ukončení poskytování služeb po 22:00 hod., jste povinni uhradit náklady na dopravu pracovníka do jeho místa bydliště, ev. zajistit dopravu pracovníka do místa bydliště na své náklady. Náklady na dopravu pracovníka do jeho místa bydliště vám vyčíslí pracovník po poskytnutí služby a tyto náklady jste povinni uhradit pracovníkovi bezprostředně po jejich vyčíslení v hotovosti.

V průběhu poskytování služby může pracovník za účelem řádného poskytování služeb vynaložit výdaje, které nejsou součástí ceny (např. výdaj za nákup při službě péče o domácnost nebo výdaj za nákup svačiny pro dítě při službě hlídání dítěte). Tyto výdaje vám vyčíslí pracovník po poskytnutí služby a tyto výdaje jste povinni uhradit pracovníkovi bezprostředně po jejich vyčíslení v hotovosti.

V případě objednání služby doprovod na dovolenou jste povinni zajistit na své náklady dopravu na místo dovolené a zpět, ubytování a stravování pracovníka po dobu poskytování služby.

4.4. Jaké způsoby platby přijímáme?

Cenu za službu krátkodobého hlídání dětí můžete uhradit bezhotovostně on-line prostřednictvím platební brány.

Cenu za ostatní služby můžete uhradit bezhotovostně převodem na náš bankovní účet na základě daňového dokladu (faktury) zasláného na vaši e-mailovou adresu.

Případné další způsoby platby a **případné poplatky spojené s některými způsoby platby** jsou uvedeny na webovém rozhraní.

4.5. Kdy nastane splatnost ceny?

Cena za službu krátkodobé hlídání dětí je splatná do tří dnů od přijetí objednávky.

Cena za ostatní služby hrazená prostřednictvím faktury je splatná ve lhůtě uvedené na faktuře, nejpozději však do 10 dnů od obdržení faktury.

Cena je uhrazena okamžikem připsání příslušné částky na náš bankovní účet. Pokud neobdržíme cenu v době splatnosti, vyhrazujeme si právo odstoupit od smlouvy.

5. POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

5.1. Kdy vám bude služba poskytnuta?

Službu vám poskytneme v termínu, času a na místě uvedeném ve vaší objednávce, nebo individuálně dohodnutém.

5.2. Jak vám bude služba poskytnuta?

Služba vám bude poskytnuta způsobem a v rozsahu dle popisu služby na webovém rozhraní a dle vaší přijaté objednávky.

Rozsah služeb nelze v průběhu poskytování služeb rozšířit. Rozsah služeb můžete v průběhu poskytování služeb omezit, v takovém případě však nemáte právo na vrácení části ceny zaplacené za původně ujednaný rozsah služeb.

Pracovník postupuje při poskytování služeb samostatně, je však povinen dbát vašich pokynů.

5.3. Jaké jsou vaše povinnosti při poskytování služeb?

Před započítáním poskytování služby jste povinni sdělit pracovníkovi všechny nezbytné informace, které mohou mít vliv na poskytování služby (tj. zejména zdravotní stav a potřeby dítěte). Neodpovídáme za škodu a vady, která vzniknou nedodržením této vaší informační povinnosti.

Pracovníkovi jste povinni zajistit veškeré podmínky a věci nezbytné pro řádné poskytnutí služeb. V případě, že nezajistíte veškeré podmínky a věci nezbytné pro řádné poskytnutí služeb, máme právo odstoupit od smlouvy.

Upozorňujeme, že je v rozporu s těmito obchodními podmínkami sjednávat si poskytnutí služeb přímo s našimi pracovníky bez našeho vědomí. Pokud tak učiníte, můžeme po vás požadovat náhradu vzniklé škody.

6. ZRUŠENÍ SMLOUVY

6.1. Můžete od smlouvy odstoupit?

Souhlasem s těmito obchodními podmínkami berete na vědomí, že v souladu s § 1837 písm. j) občanského zákoníku nemáte jako spotřebitel právo na odstoupení od smlouvy bez udání důvodu dle § 1829 občanského zákoníku.

6.2. Můžeme od smlouvy odstoupit my?

Vyhrazujeme si právo odstoupit od smlouvy v následujících případech:

- technickou chybou byla na portále uvedena zcela zjevná chybná cena služeb;
- neobdrželi jsme od vás cenu v době splatnosti;
- službu z objektivních příčin není možné za původních podmínek poskytnout (např. náhlé onemocnění či jiná indispozice pracovníka, náhlé omezení dopravních služeb z důvodu stávky či nepříznivých povětrnostních podmínek);
- nezajistíte veškeré podmínky a věci nezbytné pro poskytnutí služby;
- plnění se stane objektivně nemožným nebo protiprávním.

V případě, že nastala některá z výše uvedených skutečností, budeme vás o svém odstoupení od smlouvy neprodleně informovat. Odstoupení je vůči Vám účinné okamžikem, kdy je vám doručeno.

Pokud jste již zcela nebo zčásti uhradili cenu, vrátíme vám přijatou částku bezhotovostně na účet, který nám pro tento účel sdělíte, nebo ze kterého jste provedli úhradu. Peníze vrátíme do pěti pracovních dnů od odstoupení od smlouvy.

V případě, že odstoupíme od smlouvy méně než 48 hodin před sjednaným časem poskytnutí služby, vložíme vám na váš uživatelský účet 10 % ze zaplacené ceny ve formě kreditů, které se použijí na úhradu ceny při vaší další objednávce.

6.3. **Za jakých podmínek je možné zrušit objednanou službu?**

Službu, jejíž objednávku jsme přijali, můžete zrušit pouze za podmínek tohoto odstavce. Zrušení služby je možné učinit prostřednictvím vašeho uživatelského účtu na webovém rozhraní.

Službu můžete zrušit více než 48 hodin před sjednaným časem začátku poskytnutí služby, kdy v takovém případě vám vrátíme celou zaplacenou cenu na účet, ze kterého jsme cenu přijali, a to 5 pracovních dnů od zrušení

V případě, že zrušíte službu méně než 48 hodin před sjednaným časem začátku poskytnutí služby, máme právo na stornopoplatek ve výši 50 % ze zaplacené ceny, kterou si v této výši ponecháme. Zbývajících 50 % ze zaplacené ceny vám vložíme na váš uživatelský účet ve formě kreditů, které se použijí na úhradu ceny při vaší další objednávce. Na výplatu těchto kreditů ve formě peněžitých prostředků nemáte nárok.

7. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

Vaše práva z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925 a § 2099 až 2117 občanského zákoníku).

7.1. **Za jaké vady poskytovaných služeb odpovídáme?**

Jako poskytovatel služeb odpovídáme za to, že služba při poskytnutí nemá vady a že je poskytnuta ve shodě se smlouvou. Shodou se smlouvou je zejména to, že:

- obsah služby odpovídá popisu na webovém rozhraní, případně v naší komunikaci vztahující se ke smlouvě;
- služba je poskytnuta v dohodnutém termínu a na dohodnutém místě;
- služba trvá po sjednanou dobu.

7.2. **Jak reklamovat poskytované služby?**

Poskytované služby je možné reklamovat v průběhu jejich konání nebo bezodkladně po jejich skončení. Dodatečně zjištěné vady je nutné reklamovat bez zbytečného odkladu po tom, co se o nich dozvíte. Nejpozději lze vadu služby reklamovat do šesti měsíců od poskytnutí služby.

V případě oprávněné reklamace můžete zvolit zejména některé z Vašich následujících práv:

- (a) nápravu služby, je-li taková náprava možná (zejména je-li reklamace uplatněna v průběhu poskytnutí služby);
- (b) poskytnutí náhradní služby;
- (c) přiměřená sleva z ceny služby;
- (d) odstoupení od smlouvy (je-li vada takového charakteru, že se jedná o podstatné porušení smlouvy).

Zvolený způsob řešení reklamace nám sdělte při uplatnění reklamace nebo bezprostředně poté. Pokud žádný způsob řešení nezvolíte, máte nárok na nápravu služby, poskytnutí náhradní služby nebo na přiměřenou slevu z ceny.

7.3. Kdy nelze práva z vadného plnění uplatnit

Práva z vadného plnění vám nenáleží, pokud jste vadu sami způsobili, zejména porušením těchto obchodních podmínek nebo právních předpisů.

7.4. Jak postupovat při reklamaci?

Reklamaci u nás uplatněte bez zbytečného odkladu od zjištění vady, nejlépe ještě v průběhu poskytnutí služby.

Reklamaci lze uplatnit ústně v průběhu poskytnutí služby, a po jeho skončení vždy telefonicky, e-mailem či písemně. Při uplatnění reklamace doporučujeme co nejpřesněji popsat, v čem vadu služby spatřujete. Urychlí to postup reklamace.

Okamžikem uplatnění reklamace je okamžik, kdy nám byl oznámen výskyt vady a uplatněno právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby.

O přijaté reklamaci rozhodneme ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady.

Doručené reklamace vyřizujeme bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se nedohodneme jinak. O uplatnění a vyřízení reklamace vám vystavíme písemné potvrzení.

V souladu s občanským zákoníkem máte právo na úhradu účelně vynaložených nákladů při uplatnění reklamace. Vezměte na vědomí, že právo na úhradu těchto nákladů musíte uplatnit do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu.

8. DALŠÍ INFORMACE PRO SPOTŘEBITELE

8.1. Jaká oprávnění máme k výkonu naší činnosti?

K poskytování služeb jsme oprávněni na základě živnostenského oprávnění. Naše činnost nepodléhá jinému povolení.

8.2. Jak vyřizujeme stížnosti?

Případné stížnosti vyřizujeme prostřednictvím svého kontaktního e-mailu. Dále se můžete obrátit na příslušný živnostenský úřad nebo na Českou obchodní inspekci.

8.3. Jaká máte práva při vzniku spotřebitelského sporu?

Jste-li spotřebitel a vznikne-li mezi námi spor ze smlouvy, který se nám nepodaří vyřešit přímo, máte právo obrátit se s tímto sporem na Českou obchodní inspekci (adresa: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2; webové rozhraní: www.coi.cz, www.adr.coi.cz; elektronický kontakt: adr@coi.cz; telefon: +420 296 366 360) za účelem mimosoudního řešení spotřebitelského sporu. Toto právo můžete uplatnit nejpozději do 1 roku ode dne, kdy jste u nás poprvé uplatnili právo, které je předmětem tohoto spotřebitelského sporu.

Pro podání stížnosti týkající se služeb, které jste u nás zakoupili, a pro vyhledání subjektu alternativního řešení sporů můžete rovněž využít on-line platformu, která je zřízena Evropskou komisí na adrese: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Pokud se vaše bydliště nebo sídlo nachází mimo Českou republiku, nebo pokud náš právní poměr obsahuje jiný mezinárodní prvek, souhlasíte s tím, že se náš vztah **řídí českým právem**. Pokud jste spotřebitelem a právní řád státu vašeho bydliště poskytuje vyšší míru ochrany spotřebitele než český právní řád, je vám v právních vztazích poskytována tato vyšší míra ochrany.

V případě, že je některé ustanovení těchto obchodních podmínek neplatné, neúčinné nebo nepoužitelné (nebo se takovým stane), použije se namísto něj ustanovení, které se mu svým smyslem nejvíce blíží. Tím není dotčena platnost ostatních ustanovení.

Nebude-li dohodnuto jinak, veškerá korespondence související se smlouvou mezi námi probíhá v písemné formě, a to buď zasláním e-mailem, doporučeně poštou nebo osobním doručením. Z naší strany vám budeme doručovat na adresu elektronické pošty, kterou jste nám sdělili.

Znění obchodních podmínek můžeme měnit či doplňovat. Vaše práva a povinnosti se řídí vždy tím zněním obchodních podmínek, za jehož účinnosti vznikly. **Měnit či doplňovat obchodní podmínky lze pouze písemnou formou.**

Tyto obchodní podmínky jsou platné a účinné od 25. 7. 2022