



POMOC NAŠIM

OBCHODNÍ PODMÍNKY POMOC NAŠIM

pro poskytování praktických služeb spotřebitelům

Roman Burda, IČO 63821044 | Československé armády 888, 470 01 Česká Lípa | +420 777 934 009 | info@pomocnasim.cz | www.pomocnasim.cz

1. Poskytovatel a zákazník

Poskytovatelem je Roman Burda, IČO 63821044, podnikající pod označením Pomoc našim, se sídlem / místem podnikání Československé armády 888, 470 01 Česká Lípa, tel. +420 777 934 009, e-mail info@pomocnasim.cz, www.pomocnasim.cz.

Zákazníkem může být senior, kterému je služba poskytována, nebo jiná osoba, která službu objednává pro seniora. Je-li objednatel a příjemce služby odlišná osoba, práva seniora na soukromí, důstojnost a rozhodování o poskytované službě tím nejsou dotčena.

2. Předmět služby

Pomoc našim poskytuje sjednanou praktickou pomoc, doprovod, společnost, pochůzky, pomoc s běžnými záležitostmi a technickou pomoc v rozsahu dohodnutém se zákazníkem.

Pomoc našim neposkytuje zdravotní služby, ošetrovatelskou péči, osobní hygienu ani úkony registrované sociální služby, pokud k jejich poskytování nemá příslušné oprávnění.

3. Objednávka, cena a doprava

- Rozsah, termín, cena, doprava a případné čekání se sjednají předem.
- Cena se řídí potvrzenou objednávkou, smlouvou nebo aktuálním ceníkem předaným zákazníkovi.
- Výdaje za nákup zboží, vstupné, správní poplatky a jiné výdaje hrazené za klienta nejsou cenou služby a zákazník je hradí zvlášť.
- Doprava v rámci České Lípy je zahrnuta v ceně služby, není-li předem dohodnuto jinak. Mimo Českou Lípu se cena dopravy sjednává předem podle vzdálenosti.

4. Zrušení sjednané návštěvy

Návštěvu lze bez storno poplatku zrušit nejpozději 12 hodin před jejím sjednaným začátkem.

Při pozdějším zrušení může být účtován storno poplatek ve výši 50 % sjednané ceny návštěvy, nejvýše 300 Kč.

Storno poplatek se neuplatní v případě náhlé hospitalizace, závažného zdravotního stavu nebo jiné mimořádné a nepředvídatelné události. Každý případ může být posouzen individuálně.

5. Bezpečnost a odmítnutí úkonu

Pracovník může odmítnout úkon mimo sjednaný rozsah, nezákonný, odborný nebo nebezpečný. Poskytovatel může službu přerušit nebo ukončit při agresivitě, nebezpečném prostředí, opakovaném neplacení, požadavku na nezákonný úkon nebo při ztrátě nezbytné důvěry.

6. Peníze, nákupy a klíče

Každá hotovost převzatá pracovníkem se eviduje a nákup se dokládá dostupným dokladem. Pracovníci Pomoc našim nepřebírají ani nepoužívají platební karty klientů a nikdy nepožadují PIN, heslo ani autorizační kód.

Převezme-li Poskytovatel klíče, čip nebo jiný prostředek vstupu, jejich převzetí a vrácení se zaznamená samostatným protokolem.

7. Soukromí a komunikace

Osobní údaje se používají pouze pro sjednané účely a zákonné povinnosti. Informace rodině se předávají v dohodnutém rozsahu. Soukromá sdělení seniora nejsou automaticky sdělována rodině.

Podrobnosti o zpracování osobních údajů obsahuje samostatný dokument „Informace o zpracování osobních údajů“.

8. Odpovědnost, reklamace a stížnosti

Zákazník oznámí vadu služby, škodu nebo stížnost bez zbytečného odkladu. Poskytovatel případ prošetří a navrhne způsob řešení. Tím nejsou dotčena zákonná práva spotřebitele.

Stížnost lze podat telefonicky, e-mailem na info@pomocnasim.cz, písemně na adresu Poskytovatele nebo osobně.

9. Doba trvání a ukončení

Doba trvání služby se řídí smlouvou nebo objednávkou. Službu lze ukončit dohodou, výpovědí podle sjednaných podmínek nebo okamžitě z důvodů uvedených v těchto podmínkách a ve smlouvě.

10. Odstoupení spotřebitele

Je-li smlouva uzavřena distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory Poskytovatele, má spotřebitel právo odstoupit ve lhůtě stanovené zákonem, pokud nejde o zákonnou výjimku. Podrobnosti jsou uvedeny v samostatném dokumentu „Poučení o právu odstoupit od smlouvy“.

Má-li být služba zahájena před uplynutím lhůty pro odstoupení, musí spotřebitel o takové zahájení výslovně požádat.

11. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

V případě, že mezi Poskytovatelem a spotřebitelem vznikne spotřebitelský spor ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu u příslušného subjektu:

Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2, e-mail: adr@coi.gov.cz, web: coi.gov.cz/informace-o-adr/.

12. Závěrečná ustanovení

Tyto obchodní podmínky tvoří součást smlouvy nebo objednávky, pokud na ně smlouva nebo objednávka odkazuje. V případě rozporu má přednost individuální písemné ujednání se zákazníkem.

Platnost od: