POMOC NAŠIM

OBCHODNÍ PODMÍNKY

Praktická nezdravotnická pomoc seniorům a rodinám

PLATNOST A ÚČINNOST OD 16. 11. 2026

1. Poskytovatel a osoby zapojené do služby

Poskytovatel: Roman Burda, podnikající pod označením Pomoc našim, IČO 63821044, Československé armády 888, 470 01 Česká Lípa. Telefon +420 777 934 009; e-mail info@pomocnasim.cz; web www.pomocnasim.cz.

Objednatelem může být senior nebo osoba objednávající pomoc pro seniora (Klienta). Pokud jsou Objednatel a Klient různé osoby, sjedná se rozsah oprávnění Objednatele a sdílení informací. Klient musí s návštěvou a vstupem do svého domova souhlasit, pokud za něj právně nejedná oprávněný zástupce.

2. Předmět a hranice služeb

Pomoc našim poskytuje předem domluvené praktické záležitosti v domácnosti, společnost, nákupy a pochůzky, převzetí již předepsaných léků, základní technickou pomoc, doprovody a běžnou organizační výpomoc.

Neposkytuje zdravotní a ošetřovatelské výkony, diagnostiku, podávání léků, osobní hygienu, odborné úkony registrovaných sociálních služeb, nepřetržitý dohled, tísňovou pohotovost ani samostatnou přepravu osob. Doprovod není taxislužba. Pracovník může odmítnout požadavek přesahující dohodnutý, zákonný nebo bezpečný rozsah.

3. Objednání a potvrzení

První nezávazné seznámení je zdarma. Před přijetím zakázky dohodneme termín, místo, konkrétní činnosti, rozsah, konečnou cenu, případný doplatek za vzdálenost a vedlejší výdaje. Objednávka je závazná po jejím potvrzení oběma stranami; pro pravidelné balíčky se použije smlouva.

4. Ceník a účtování

Jednorázová praktická pomoc, nákup nebo pochůzka a technická pomoc: 490 Kč za prvních 60 minut, což je minimální účtovaná doba; každých dalších započatých 30 minut 245 Kč. Prodloužení vyžaduje předchozí souhlas zákazníka a musí být provozně možné.

Doprovod: od 690 Kč za dobu do 90 minut v České Lípě, včetně běžného čekání během doprovodu; každých dalších započatých 30 minut 245 Kč. Před zahájením potvrzujeme celkový rozsah a případné výdaje. Pokud se očekává delší čekání nebo cesta mimo město, cenu dohodneme individuálně před objednávkou.

Pravidelné balíčky v České Lípě: NABLÍZKU 980 Kč / měsíc (2 návštěvy do 60 minut), JISTOTA 1 960 Kč / měsíc (4 návštěvy do 60 minut), KLID 2 940 Kč / měsíc (4 návštěvy do 75 minut a 1 návštěva do 60 minut). Rozsah a ceny jsou uvedeny rovněž v aktuálním ceníku předávaném zákazníkovi.

Cesta pracovníka na sjednané místo služby v rámci města Česká Lípa je již zahrnuta v uvedených cenách. Mimo Českou Lípu může být sjednán dopravní příplatek; jeho konkrétní výše je oznámena a odsouhlasena předem. Cena nezahrnuje nákup zboží či léků, jízdné, vstupné ani parkovné klienta, pokud není výslovně uvedeno jinak.

5. Pravidelné návštěvy a komunikace s rodinou

Rozsah návštěv se posuzuje podle kalendářního měsíce a sjednané smlouvy. Čtyři návštěvy měsíčně neznamenají automaticky návštěvu v každém kalendářním týdnu. Součástí balíčků jsou krátké zprávy rodině po návštěvách, avšak pouze v předem dohodnutém rozsahu a při respektování soukromí Klienta. KLID zahrnuje také stručný měsíční souhrn. Zprávy nejsou zdravotním posudkem.

Nevyužité a řádně nezrušené návštěvy se bez zvláštní dohody automaticky nepřevádějí do dalšího měsíce. Pokud je termín zrušen včas, poskytneme podle možností náhradní termín; případné finanční vypořádání podle článku 6. Pokud návštěvu zruší Poskytovatel, nabídne náhradní termín nebo odpovídající vrácení ceny.

6. Změna termínu, storno a vypořádání

Zrušení více než 24 hodin před sjednaným začátkem je bez storno poplatku. Při pozdějším zrušení může být účtováno 50 % ceny konkrétní návštěvy; pokud pracovník již na cestu vyrazil nebo Klient není dostupný v potvrzeném čase,

nejvýše 100 % ceny konkrétní návštěvy. Při náhlé hospitalizaci nebo jiných závažných nepředvídatelných okolnostech rozhodujeme přiměřeně individuálně.

U balíčků se cena konkrétní návštěvy pro účely storna vypočte jako měsíční cena balíčku dělená počtem sjednaných návštěv (NABLÍZKU 2, JISTOTA 4, KLID 5). Již uhrazený balíček se o případné storno NEZVYŠUJE: příslušná část jeho ceny se započte proti stornu a zbytek ceny zrušené návštěvy se převede jako kredit nebo vrátí při závěrečném vypořádání, pokud se strany nedohodnou na náhradním termínu. Při včasném bezplatném zrušení se neprovedená návštěva nahradí nebo finančně vypořádá.

Storno není sankcí za zákonné odstoupení spotřebitele od smlouvy; práva spotřebitele podle právních předpisů nejsou dotčena.

7. Platby a nákupy

Platba je možná bankovním převodem nebo v hotovosti proti potvrzení; konkrétní splatnost bude uvedena ve smlouvě či potvrzení zakázky. Převzatá hotovost na nákupy se eviduje a vyúčtovává, včetně účtenek a vrácené částky. Pracovníci nepožadují PIN, hesla k bankovnictví ani jiné přístupové údaje.

8. Bezpečnost, škody, reklamace

Při bezprostředním ohrožení života nebo zdraví pracovník přivolá odbornou pomoc na 155 či 112; Pomoc našim nenahrazuje tísňové složky. Reklamace, stížnosti a oznámení škody lze uplatnit na uvedených kontaktech; vyřídíme je podle zákona a zveřejněného reklamačního řádu. Zákonná práva na náhradu újmy a ochranu spotřebitele nejsou omezena.

9. Soukromí a osobní údaje

Mlčenlivost a předávání informací rodině se řídí dohodou s Klientem a právními předpisy. Osobní údaje zpracováváme podle dokumentu Informace o zpracování osobních údajů. Podpis smlouvy není souhlasem s reklamním použitím fotografií nebo příběhu Klienta.

10. Odstoupení a mimosoudní řešení sporu

U smluv uzavřených na dálku nebo mimo obchodní prostory se uplatní zákonná pravidla pro odstoupení spotřebitele, zpravidla 14 dnů, ve zvláštních případech 30 dnů. Spotřebitel obdrží samostatné Poučení o právu odstoupit od smlouvy a vzorový formulář. Zahájení služby před uplynutím zákonné lhůty vyžaduje odpovídající výslovnou žádost a poučení; případná poměrná úhrada již poskytnuté služby se řídí zákonem.

Spotřebitelské spory lze při splnění zákonných podmínek řešit mimosoudně před Českou obchodní inspekcí (www.coi.gov.cz).

11. Doba spolupráce, změny a účinnost

Doba spolupráce a její ukončení se řídí konkrétní smlouvou. Změny cen a obchodních podmínek nepůsobí zpětně na již sjednané služby nebo existující smlouvy; pro změnu trvajícího závazku je třeba postupovat podle smlouvy a zákona, případně sjednat dodatek. Individuální písemné ujednání má v dovoleném rozsahu přednost.

Tato verze obchodních podmínek je účinná od 16. 11. 2026.