VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

pro poskytování služeb „PM Facility | Péče o dům a okolí“

Poskytovatel	PM Facility
IČO	64223248
Sídlo	Dr. Bartůňka 1120, 537 01 Chrudim
Kontakt	info@pmfacility.cz | 725 767 252 | www.pmfacility.cz
Verze dokumentu	1.1 | právní stav ověřen k 1. 9. 2026 | zamýšleno pro použití od roku 2027

1. Účel, působnost a základní pojmy

1.1 Tyto všeobecné obchodní podmínky („VOP“) upravují vztahy mezi PM Facility jako poskytovatelem a zákazníkem při poskytování služeb péče o dům a okolí. VOP tvoří součást objednávky, zakázkového listu, nabídky nebo jiné smlouvy, pokud na ně příslušný dokument odkazuje.

1.2 Zákazníkem může být spotřebitel nebo podnikatel. Je-li zákazníkem spotřebitel, použijí se přednostně kogentní ustanovení občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele.

1.3 Individuálně sjednané podmínky v potvrzené objednávce nebo nabídce mají přednost před VOP. Ujednání, které je v rozporu s kogentním právem spotřebitele, se nepoužije.

1.4 PM Facility poskytuje pouze činnosti, k nimž má odpovídající oprávnění, technickou způsobilost a vybavení. Práce vyžadující zvláštní odbornou způsobilost, licenci, koncesi, revizní oprávnění nebo jinou veřejnoprávní autorizaci se neposkytují, není-li takové oprávnění výslovně zajištěno.

2. Rozsah nabízených služeb

2.1 Služby mohou zahrnovat zejména:

- Drobnou údržbu domů, bytů a jiných objektů - běžné opravy, montáže, vrtání a upevnění, výměny a seřízení, základní údržbu a obdobné práce.
- Zahrady a venkovní práce - sečení, běžnou údržbu zahrady, úklid pozemku, hrabání listí, odstraňování drobných náletů, sezónní práce, přípravu palivového dřeva, odklízení sněhu a další dohodnuté práce.
- Tlakové čištění - dlažby, chodníků, teras, schodů, zídek a jiných technicky vhodných povrchů.
- Drobnou údržbu domácí techniky - čištění, základní údržbu, drobné mechanické opravy a pomoc s běžnými závadami v rozsahu nevyžadujícím zvláštní odborné oprávnění.

- Vyzvednutí, zajištění doručení a montáž nábytku a vybavení - komplexní službu od převzetí objednaného zboží v obchodě nebo výdejním místě přes zajištění jeho doručení až po vynesení, manipulaci, sestavení, montáž, demontáž a umístění u zákazníka.
- Pomoc s přemístěním a stěhováním - manipulaci s nábytkem, spotřebiči a vybavením domácnosti, demontáž před přemístěním, vynesení, přenesení, usazení na určené místo a následnou montáž podle rozsahu sjednané zakázky.
- Úklid domácností a jiných prostor - jednorázový, pravidelný, sezónní, po stěhování nebo jinak sjednaný úklid.
- Praktickou pomoc seniorům - nákupy, pochůzky, doprovod k lékaři nebo na úřad a běžnou praktickou pomoc, která není zdravotní ani registrovanou sociální službou.
- Péči o chaty a rekreační objekty - přípravu objektu a okolí před příjezdem, běžnou údržbu a dohodnuté kontroly či práce v době nepřítomnosti vlastníka.

2.2 Konkrétní rozsah služby je vždy určen objednávkou. Obecný výčet na webu, letáku nebo v ceníku není příslibem, že každá činnost bude provedena za všech okolností.

3. Objednávka, nabídka a vznik smlouvy

3.1 Zákazník popíše požadovanou službu, místo plnění, požadovaný termín a známé okolnosti, které mohou ovlivnit bezpečnost, cenu nebo rozsah práce.

3.2 PM Facility může před potvrzením zakázky požadovat fotografie, rozměry, informace o přístupu, parkování, podlaží, výtahu, stavu povrchu, typu zařízení, nábytku, pozemku nebo jiných podmínkách.

3.3 Smlouva vzniká potvrzením objednávky PM Facility nebo zahájením práce se souhlasem zákazníka. U větších zakázek může PM Facility podmínit zahájení podpisem zakázkového listu, úhradou zálohy nebo odsouhlasením cenové nabídky.

3.4 Změna rozsahu, vícepráce nebo práce, které nebylo možné při objednání rozumně předvídat, musí být zákazníkovi oznámeny a podle možností předem odsouhlaseny. Bez souhlasu zákazníka se neprovádějí práce, které nejsou nezbytné k bezpečnému dokončení sjednaného úkonu nebo k odvrácení bezprostředně hrozící škody.

3.5 PM Facility může zakázku odmítnout nebo přerušit, pokud je požadovaná práce nebezpečná, protiprávní, technicky nevhodná, mimo sjednaný rozsah, vyžaduje oprávnění, které není k dispozici, nebo zákazník neposkytne potřebnou součinnost.

4. Cena, pracovní čas, doprava, materiál a zálohy

4.1 Základní orientační sazba činí 590 Kč za hodinu práce. Není-li u konkrétní zakázky dohodnuto jinak, minimální účtovaná doba je 1 hodina. Další čas se účtuje podle skutečného rozsahu práce a podmínek potvrzené objednávky.

4.2 Za práci v sobotu a v neděli se účtuje příplatek 50 % k hodinové sazbě, není-li sjednáno jinak. Práce ve státní svátek se provádí pouze po dohodě a za předem sjednaných cenových podmínek.

4.3 Doprava se účtuje 12 Kč/km, přičemž se započítává cesta k zákazníkovi i zpět. Není-li výslovně sjednáno jinak, samotná doba jízdy se nepovažuje za pracovní čas; nakládka, vykládka, manipulace a čekání vyvolané zákazníkem se za pracovní čas považovat mohou.

4.4 Materiál, spotřební prostředky, náhradní díly, poplatky za skládku, parkovné, vstupné, mýtné nebo jiné nutné externí náklady se účtují vedle ceny práce, pokud nejsou zahrnuty v předem sjednané ceně.

4.5 PM Facility může požadovat předem přiměřenou zálohu na materiál a u větších zakázek také zálohu na práci. Výše a splatnost zálohy musí být zákazníkovi sdělena předem.

4.6 U větších, nestandardních nebo obtížně předvídatelných prací může být cena sjednána individuálně jako pevná cena, odhad nebo rozpočet. Je-li zřejmé, že odhad bude podstatně překročen, PM Facility zákazníka bez zbytečného odkladu informuje a vyžádá si jeho stanovisko.

4.7 Není-li sjednáno jinak, cena je splatná po dokončení práce nebo podle vystaveného platebního dokladu. Konkrétní způsob úhrady se uvede v objednávce.

5. Součinnost zákazníka a podmínky na místě

5.1 Zákazník zajistí bezpečný a legální přístup na místo, možnost práce v dohodnutém čase a informace o známých rizicích.

5.2 Zákazník předem upozorní zejména na skryté elektrické, vodovodní, plynové, datové nebo jiné rozvody, podlahové topení, atypické konstrukce, nestabilní povrchy, azbest, plísně, chemické látky, biologickou kontaminaci, agresivní zvířata, bezpečnostní systémy a jiná relevantní rizika.

5.3 Zákazník odpovídá za to, že má oprávnění objednat práce na dané věci, pozemku nebo objektu a že má potřebné souhlasy spoluvlastníků, nájemce, pronajímatele, SVJ, obce nebo jiných osob, pokud jsou potřeba.

5.4 Děti a zvířata musí být během rizikových prací mimo pracovní prostor. PM Facility může práci přerušit, pokud nelze zajistit bezpečné podmínky.

5.5 Pokud zákazník neposkytne sjednanou součinnost a tím vznikne prostoj nebo opakovaný výjezd, může PM Facility požadovat úhradu prokazatelných a přiměřených nákladů, pokud byl zákazník na tuto možnost předem upozorněn.

6. Bezpečnost, technická omezení a zakázané činnosti

6.1 PM Facility pracuje s přiměřenou odbornou péčí a může volit postup, nástroje a pracovní metodu s ohledem na bezpečnost a technický stav.

6.2 Bez příslušného oprávnění se neprovádějí zejména odborné elektroinstalační práce, revize, zásahy do plynových zařízení, tlakových zařízení, chladivových okruhů, komínů, nosných konstrukcí, požárně bezpečnostních zařízení, certifikovaných zabezpečovacích systémů ani jiné regulované činnosti.

6.3 PM Facility neprovádí práce s azbestem, neidentifikovanými nebezpečnými látkami, biologicky nebezpečným odpadem ani práce, pro které nejsou vytvořeny bezpečné podmínky nebo odpovídající vybavení.

6.4 Pokud se při práci objeví skrytá závada nebo nebezpečný stav, PM Facility může práci okamžitě přerušit. Náklady na dosud řádně provedenou část práce tím nejsou dotčeny.

7. Drobná údržba objektů

7.1 Při vrtání, kotvení nebo montáži zákazník sdělí známé vedení rozvodů a konstrukční omezení. PM Facility použije běžné dostupné prostředky ke snížení rizika, avšak nemůže převzít odpovědnost za neoznačené, atypické nebo jinak nezjistitelné skryté vedení, pokud postupovala s náležitou odbornou péčí.

7.2 Kotvení do stěn, stropů a fasád se provádí jen tehdy, je-li podklad podle dostupných informací vhodný. U degradovaných, dutých, vlhkých nebo neznámých konstrukcí může PM Facility požadovat jiný způsob montáže nebo práci odmítnout.

7.3 PM Facility neodpovídá za vady nebo škody, které vzniknou výlučně v důsledku předchozího poškození, skrytých vad konstrukce nebo nesprávných podkladů dodaných zákazníkem; to neplatí, pokud PM Facility o riziku věděla nebo při odborné péči vědět měla a zákazníka neupozornila.

8. Zahrady, venkovní práce, sníh a palivové dřevo

8.1 Zahradní a venkovní práce závisí na počasí, stavu pozemku a bezpečnosti. Termín lze přiměřeně změnit při dešti, bouřce, mrazu, náledí, silném větru, extrémním horku nebo jiných podmínkách, které by mohly práci znehodnotit nebo ohrozit osoby či majetek.

8.2 Odstraňování stromů, větších dřevin nebo chráněných porostů se provádí pouze tehdy, jsou-li splněny právní podmínky a zákazník má potřebná povolení. Není-li výslovně sjednáno jinak, příprava palivového dřeva

znamená řezání, štípání, skládání nebo manipulaci s již legálně získaným dřevem, nikoli rizikové kácení stromů.

8.3 Použití chemických přípravků na ochranu rostlin, herbicidů nebo jiných regulovaných prostředků je možné pouze v rozsahu dovoleném právními předpisy a návodem výrobce; PM Facility může jejich použití odmítnout.

8.4 Odklízení sněhu je jednorázový zásah v konkrétním čase. PM Facility negarantuje trvalou sjízdnost, schůdnost ani beznámrazový stav po skončení práce, protože stav se může měnit dalším sněžením, větrem, táním či zamrzáním. Posyp nebo rozmrazovací prostředky se použijí jen po dohodě.

8.5 Odvoz zahradního odpadu, větví, zeminy nebo jiného materiálu se provádí pouze po dohodě. Nebezpečný odpad se nepřebírá bez odpovídajícího oprávnění.

9. Tlakové čištění

9.1 Před čištěním se posoudí přiměřená vhodnost povrchu. Vysokotlaké čištění může odhalit nebo zhoršit již existující poškození, například uvolněné spáry, staré nátěry, drolící se beton, nesoudržné dlaždice, degradované dřevo nebo netěsnosti.

9.2 Zákazník upozorní na povrchy se zvláštním režimem údržby, hydroizolace, citlivé nátěry a místa, kam nesmí proniknout voda.

9.3 Je-li technický stav povrchu nejistý, PM Facility může provést zkušební čištění na malé ploše. Pokud zákazník trvá na pokračování přes upozornění na konkrétní riziko, bude tato skutečnost zaznamenána; tím však nejsou vyloučena práva zákazníka na náhradu škody způsobené porušením povinností PM Facility.

9.4 Zákazník zajistí dostupný zdroj vody a elektrické energie, je-li to pro sjednanou technologii potřeba, není-li dohodnuto jinak.

10. Drobná údržba domácí techniky

10.1 Služba se omezuje na základní údržbu, čištění, mechanické seřízení a jiné jednoduché práce, které nevyžadují zvláštní odbornou způsobilost.

10.2 PM Facility může odmítnout zásah do zařízení v záruce, pokud by zásah mohl vést ke ztrátě záruky, nebo pokud je vhodnější autorizovaný servis.

10.3 Neprovádějí se zásahy do elektrických částí, plynových spotřebičů, chladivových okruhů a jiných regulovaných systémů bez příslušného oprávnění.

10.4 Zákazník je povinen předat pravdivé informace o projevu závady a předchozích zásazích. Zjištění další závady při rozebrání nebo kontrole není samo o sobě vadou poskytnuté služby.

11. Nábytek a vybavení - od vyzvednutí až po montáž u zákazníka

11.1 Montáž se provádí podle dostupného návodu výrobce a z dodaných dílů. PM Facility neodpovídá za chybějící, vadné, nesprávně označené nebo nekompatibilní díly dodané výrobcem či prodejcem.

11.2 Je-li nábytek kotven do stěny nebo jiné konstrukce, použijí se pravidla článku 7. Zákazník odpovídá za volbu umístění a za to, že umístění není v rozporu s nájemními, stavebními nebo jinými omezeními.

11.3 PM Facility může v rámci komplexní zakázky jako pověřená osoba zákazníka převzít objednané zboží v obchodě nebo výdejním místě, zajistit jeho doručení na místo zakázky a následně provést vynesení, manipulaci, rozbalení, sestavení, montáž a umístění podle objednávky. Kupní smlouva na zboží zůstává mezi zákazníkem a prodejcem, není-li výslovně sjednáno jinak.

11.4 PM Facility při vyzvednutí kontroluje pouze zjevně dostupné identifikační údaje a stav obalu v přiměřeném rozsahu. Za skrytou výrobní vadu nebo nesprávný obsah neporušeného balení odpovídá příslušný prodejce či výrobce podle zákona.

11.5 Reklamaci u prodejce za zákazníka PM Facility vyřizuje pouze na základě zvláštní dohody a potřebného zmocnění.

12. Pomoc s přemístěním, stěhováním a manipulací s vybavením

12.1 Zákazník předem sdělí přibližné rozměry a hmotnost předmětů, počet podlaží, existenci výtahu, délku přístupové trasy, omezení parkování a jiné překážky.

12.2 Zákazník zajistí, aby byly zásuvky, skříně a jiné předměty před manipulací vyprázdněny, křehké věci bezpečně zabaleny a volné části zajištěny, není-li dohodnuto jinak.

12.3 PM Facility může odmítnout manipulaci s předměty, jejichž hmotnost, rozměry, hodnota nebo stav vyžadují specializované stěhovací vybavení, více osob, jeřáb, plošinu nebo jiné prostředky, které nejsou součástí sjednané služby.

12.4 Hotovost, šperky, cenné papíry, zbraně, nebezpečné látky, sbírkové předměty vysoké hodnoty a jiné mimořádně cenné věci nejsou součástí běžné služby přemístění a manipulace, není-li jejich převzetí předem výslovně a písemně sjednáno.

12.5 Konkrétní rozsah služby se sjednává podle charakteru zakázky a může zahrnovat demontáž, zabalení běžného vybavení, manipulaci, přemístění, vynesení, usazení na určené místo a následnou montáž. U rozměrných, mimořádně těžkých nebo jinak nestandardních předmětů může PM Facility předem stanovit zvláštní podmínky nebo zakázku odmítnout.

13. Úklid domácností a jiných prostor

13.1 Rozsah úklidu, místnosti, povrchy, četnost a použití čisticích prostředků se sjednají podle objednávky.

13.2 Zákazník upozorní na citlivé povrchy, speciální impregnace, materiály s omezeným způsobem čištění a výrobky vyžadující konkrétní postup.

13.3 Peníze, šperky, léky, osobní dokumenty, přístupové údaje a jiné cennosti má zákazník před úklidem bezpečně uložit. PM Facility s nimi nemanipuluje, není-li to nezbytné a výslovně dohodnuto.

13.4 Běžný úklid nezahrnuje sanaci po haváriích, extrémní biologickou kontaminaci, likvidaci nebezpečných látek, zásah po trestné činnosti nebo jiné specializované sanační práce.

13.5 Čisticí prostředky poskytne zákazník nebo PM Facility podle dohody; jejich cena může být účtována samostatně.

14. Praktická pomoc seniorům - zásadní vymezení

14.1 Praktická pomoc seniorům je komerční pomoc osobního a organizačního charakteru. PM Facility není poskytovatelem zdravotních služeb a touto službou se nezavazuje poskytovat zdravotní péči, ošetřovatelskou péči ani registrovanou sociální službu.

14.2 PM Facility zejména neprovádí:

- podávání, dávkování, přípravu nebo kontrolu užití léků;
- měření a vyhodnocování zdravotních funkcí za účelem zdravotního dohledu, zdravotní výkony, převazy, injekce nebo jiné ošetřovatelské úkony;
- osobní hygienu, koupání, oblékání, krmení, polohování, přesuny imobilních osob nebo jinou osobní péči typickou pro registrovanou sociální službu;
- nepřetržitý dohled nad osobou, dohled při demenci nebo odpovědnost za zdravotní stav klienta;
- správu bankovního účtu, výběry z bankomatu, práci s PIN, internetovým bankovnictvím, přijímání darů, půjček nebo dispozice s majetkem klienta.

14.3 Doprovod k lékaři nebo na úřad znamená praktický doprovod a pomoc s cestou a orientací. PM Facility nevstupuje do role zdravotnického pracovníka, zákonného zástupce, opatrovníka ani sociálního pracovníka.

14.4 Pokud charakter, pravidelnost nebo účel požadované pomoci naplňuje znaky registrované sociální služby, PM Facility takovou činnost nepřevezme a doporučí využití registrovaného poskytovatele.

14.5 Při nákupu za zákazníka se doporučuje předat hotovost proti potvrzení nebo použít jiný předem dohodnutý transparentní způsob. PM Facility předloží účtenku a vrátí nevyčerpanou částku. Bankovní karta ani PIN se nepřebírají.

14.6 Při zdravotní nebo jiné akutní situaci PM Facility přivolá podle okolností zdravotnickou záchrannou službu, Policii ČR, hasiče nebo kontaktní osobu; PM Facility nepřebírá povinnost nepřetržitého dohledu.

15. Péče o chaty a rekreační objekty a práce bez přítomnosti zákazníka

15.1 Práce bez přítomnosti zákazníka se provádí pouze po sjednání způsobu vstupu a rozsahu oprávnění. Doporučuje se samostatný protokol o převzetí klíčů a souhlasu se vstupem.

15.2 PM Facility provede pouze sjednané úkony. Pravidelná kontrola objektu je vizuální a provozní kontrolou v dohodnutém rozsahu, nikoli ostrahou, bezpečnostní službou, dálkovým monitoringem, požární hlídkou nebo garancí proti vloupání, požáru, mrazu, havárii či jiné škodě.

15.3 Po dokončení může PM Facility zaslat stručnou zprávu nebo fotografie stavu a provedených prací.

15.4 Pokud PM Facility zjistí zjevnou havárii nebo bezprostřední nebezpečí, pokusí se zákazníka kontaktovat a podle okolností může přivolat příslušnou havarijní službu. Náklady třetích osob nese zákazník, pokud havárii nezpůsobila PM Facility porušením své povinnosti.

15.5 Jednoduché úkony jako uzavření vody, zapnutí či vypnutí běžného spotřebiče nebo příprava objektu se provedou pouze podle jasných pokynů zákazníka a jen tehdy, nejde-li o odborný zásah.

16. Klíče, přístupové kódy a zabezpečení

16.1 Převzaté klíče a přístupové informace se používají pouze k plnění sjednané zakázky a nesmějí být bez oprávněného důvodu kopírovány ani předávány třetí osobě.

16.2 Klíče se pokud možno neoznačují úplnou adresou objektu. Přístupové kódy se uchovávají pouze po nezbytnou dobu.

16.3 Ztrátu klíče, bezpečnostní incident nebo podezření na zneužití PM Facility zákazníkovi bez zbytečného odkladu oznámí. Odpovědnost za škodu se řídí právními předpisy a konkrétními okolnostmi.

16.4 Zákazník předá přesné pokyny k alarmu, uzamčení, domácím zvířatům, branám a jiným bezpečnostním prvkům.

17. Fotodokumentace a osobní údaje

17.1 PM Facility může v přiměřeném rozsahu pořizovat fotografie nebo jiné záznamy stavu věci před a po práci, pokud jsou potřebné pro doložení rozsahu zakázky, ochranu práv stran, reklamaci nebo řešení škody. Záznam má být omezen na nezbytný obsah a pokud možno bez zachycení osob a soukromých informací.

17.2 Použití fotografie pro reklamu, sociální sítě, web nebo veřejnou prezentaci není součástí běžného plnění smlouvy a vyžaduje samostatné svolení, pokud je na fotografii rozpoznatelná osoba nebo jinak zasahuje do jejího soukromí.

17.3 Osobní údaje zákazníka se zpracovávají zejména za účelem uzavření a plnění smlouvy, účetnictví, ochrany právních nároků a plnění zákonných povinností. Marketingový souhlas nesmí být podmínkou poskytnutí služby.

17.4 Pokud se PM Facility při práci pouze nahodile dostane k osobním údajům zákazníka uloženým v domácnosti, zařízení nebo dokumentech, nesmí je využít ani zpřístupnit a zachová o nich důvěrnost.

18. Odpovědnost, škoda a převzaté věci

18.1 PM Facility odpovídá za škodu způsobenou porušením smluvní nebo zákonné povinnosti v rozsahu stanoveném právními předpisy. VOP nevylučují odpovědnost tam, kde ji zákon vyloučit nedovoluje.

18.2 Zákazník oznámí bez zbytečného odkladu zjištěnou škodu a umožní její dokumentaci a posouzení. Tím nejsou dotčena zákonná práva zákazníka.

18.3 PM Facility neodpovídá za škodu způsobenou výlučně pokynem zákazníka, na jehož nevhodnost zákazníka předem upozornila, pokud zákazník na pokynu trval a PM Facility nebyla povinna práci odmítnout.

18.4 Za věci převzaté za účelem provedení práce odpovídá PM Facility podle zákona. Před převzetím lze zaznamenat viditelné poškození, opotřebení nebo jiné vady.

18.5 Za přerušení nebo zpoždění způsobené nepředvídatelnou překážkou mimo rozumnou kontrolu PM Facility, například extrémním počasím, havárií, výpadkem dodavatele nebo nedostupností materiálu, PM Facility neodpovídá, pokud přijala přiměřená opatření a zákazníka bez zbytečného odkladu informovala.

19. Dokončení, předání a převzetí

19.1 Je-li zákazník přítomen, má možnost práci po dokončení prohlédnout. U větších nebo rizikovějších zakázek lze použít předávací protokol.

19.2 Při práci bez přítomnosti zákazníka se za předání považuje oznámení o dokončení a zpřístupnění výsledku zákazníkovi; podle dohody může být přiložena fotodokumentace.

19.3 Viditelné výhrady je vhodné uvést při převzetí, avšak neuvedení výhrady samo o sobě nezbavuje spotřebitele práv z vadného plnění, která mu přiznává zákon.

20. Vady, reklamace a jejich vyřízení

20.1 Zákazník má práva z vadného plnění podle občanského zákoníku. PM Facility informuje spotřebitele o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění reklamace.

20.2 Reklamaci lze uplatnit e-mailem na info@pmfacility.cz, případně na adrese sídla po jejím doplnění. Doporučuje se uvést číslo zakázky, popis vady, datum zjištění a požadovaný způsob řešení; chybějící formální náležitost sama o sobě nesmí být důvodem k odmítnutí oprávněné reklamace.

20.3 Je-li zákazníkem spotřebitel, reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena a spotřebitel informován nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, nedohodnou-li se strany na delší lhůtě.

20.4 PM Facility vydá spotřebiteli potvrzení o uplatnění reklamace a následně potvrzení o datu a způsobu jejího vyřízení, případně písemné odůvodnění zamítnutí.

20.5 Zákazník umožní PM Facility v přiměřeném rozsahu vadu přezkoumat a případně odstranit, pokud to okolnosti umožňují.

21. Zrušení objednávky, odstoupení a přerušení služby

21.1 Zákazník může objednávku před zahájením zrušit. PM Facility může požadovat úhradu již účelně a prokazatelně vynaložených nákladů, zejména nevratně objednaného materiálu, pokud to právní předpisy a konkrétní smlouva dovolují.

21.2 Paušální smluvní pokuta nebo storno poplatek se neuplatní, nebyl-li výslovně a platně sjednán předem. U spotřebitele nesmí být takové ujednání nepřiměřené.

21.3 U smluv uzavřených distančně nebo mimo obchodní prostory má spotřebitel zpravidla právo odstoupit do 14 dnů od uzavření smlouvy, pokud se neuplatní zákonná výjimka. U smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory během organizované prodejní akce nebo při nevyžádané návštěvě podnikatele u spotřebitele činí zákonná lhůta 30 dnů.

21.4 Má-li být služba zahájena před uplynutím 14 dnů, PM Facility si vyžádá výslovnou žádost spotřebitele o zahájení plnění a poskytne příslušné poučení. Při odstoupení po částečném plnění může spotřebitel hradit poměrnou část ceny, jsou-li splněny zákonné podmínky.

21.5 Po úplném poskytnutí služby může spotřebitel právo na odstoupení ztratit, pokud předem výslovně požádal o zahájení plnění a byl řádně poučen o následcích. Zákonné výjimky se použijí rovněž u některých výslovně vyžádaných oprav či údržby a dalších případů stanovených zákonem.

21.6 Pokud PM Facility nemůže zakázku dokončit z důvodu bezpečnosti, nezákonnosti, neposkytnutí součinnosti nebo jiné podstatné překážky na straně zákazníka, má právo práci přerušit a vyúčtovat řádně provedenou část a účelně vynaložené náklady v rozsahu dovoleném zákonem.

22. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

22.1 Vznikne-li mezi PM Facility a spotřebitelem spor ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit přímou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu.

22.2 Příslušným subjektem je zpravidla 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/.

22.3 Tím není dotčeno právo stran obrátit se na příslušný soud.

23. Důvěrnost a majetek zákazníka

23.1 PM Facility zachová přiměřenou důvěrnost o skutečnostech zjištěných při vstupu do domácnosti nebo objektu, zejména o zabezpečení, přístupových kódech, režimu nepřítomnosti, majetkových poměrech a soukromých informacích.

23.2 Zákazník nemá PM Facility předávat více citlivých informací, než je pro zakázku nezbytné.

23.3 Přístupové údaje, klíče, listiny a jiné svěřené předměty se po skončení zakázky vrátí nebo bezpečně zlikvidují podle dohody a povahy věci.

24. Zvláštní pravidla pro zákazníky - podnikatele

24.1 Je-li zákazník podnikatelem a jedná v rámci své podnikatelské činnosti, neuplatní se spotřebitelská ustanovení, která jsou zákonem určena výlučně spotřebitelům.

24.2 Podnikatel je povinen zajistit, aby místo plnění splňovalo příslušné bezpečnostní a provozní požadavky, a sdělit pravidla vstupu, BOZP a provozní omezení, jsou-li relevantní.

25. Závěrečná ustanovení

25.1 Právní vztahy se řídí právem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, a souvisejícími předpisy.

25.2 Pokud je některé ustanovení neplatné nebo nepoužitelné, nemá to samo o sobě vliv na ostatní ustanovení; namísto něj se použije zákonná úprava.

25.3 PM Facility může VOP pro budoucí zakázky změnit. Pro již uzavřenou smlouvu platí verze, s níž byl zákazník seznámen při uzavření smlouvy, pokud se strany nedohodnou jinak.

25.4 Zákazník musí mít před uzavřením smlouvy možnost se s VOP seznámit a obdržet je na trvalém nosiči, pokud to vyžaduje zákon nebo způsob uzavření smlouvy.

25.5 Úplné identifikační údaje poskytovatele jsou uvedeny v úvodní identifikační části těchto VOP.

PŘÍLOHA A - Poučení spotřebitele o právu odstoupit od smlouvy

Tato příloha se použije u smluv uzavřených distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory, pokud se na konkrétní smlouvu nevztahuje zákonná výjimka.

Spotřebitel má zpravidla právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy. U smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory během organizované prodejní akce nebo při nevyžádané návštěvě podnikatele u spotřebitele činí lhůta 30 dnů. Pro dodržení lhůty postačuje odstoupení před jejím uplynutím odeslat.

Odstoupení lze zaslat na e-mail info@pmfacility.cz nebo na adresu sídla PM Facility po jejím doplnění. Spotřebitel může použít níže uvedený vzor, není to však povinné.

Pokud spotřebitel výslovně požádá o zahájení poskytování služby před uplynutím lhůty pro odstoupení a následně od smlouvy odstoupí dříve, než je služba úplně poskytnuta, může být povinen uhradit poměrnou část ceny za již poskytnuté plnění, jsou-li splněny zákonné podmínky.

Pokud je služba plně poskytnuta na základě předchozí výslovné žádosti spotřebitele a spotřebitel byl předem poučen, že úplným poskytnutím služby právo na odstoupení zaniká, může právo na odstoupení zaniknout. Zákonné výjimky z práva na odstoupení se použijí podle povahy konkrétní zakázky.

Vzorové oznámení o odstoupení

Adresát: PM Facility, Dr. Bartůňka 1120, 537 01 Chrudim, e-mail: info@pmfacility.cz

Oznamuji, že tímto odstupuji od smlouvy o poskytnutí následující služby:

.....

Datum uzavření smlouvy / číslo zakázky: .....

Jméno a příjmení spotřebitele: .....

Adresa spotřebitele: .....

Datum: ..... Podpis (jen u listinného podání): .....

PŘÍLOHA B - Výslovná žádost o zahájení služby před uplynutím 14 dnů

Použije se, pokud spotřebitel uzavírá smlouvu distančně nebo mimo obchodní prostory a chce, aby PM Facility začala plnit před uplynutím 14denní lhůty pro odstoupení.

„Výslovně žádám, aby PM Facility zahájila poskytování objednané služby před uplynutím 14 dnů ode dne uzavření smlouvy. Beru na vědomí, že pokud po zahájení plnění od smlouvy odstoupím, mohu být povinen/a uhradit poměrnou část ceny za již poskytnuté plnění. Dále beru na vědomí, že po úplném poskytnutí služby mohu za zákonných podmínek ztratit právo od smlouvy odstoupit.“

Číslo zakázky: .....

Jméno zákazníka: .....

Datum: ..... Podpis / prokazatelné elektronické potvrzení: .....