

Všeobecné obchodní podmínky společnosti  
RISS COMPANY, s.r.o., IČ 25237195,  
platné pro poskytování úklidových služeb  
FRANCHISANTY a PARTNERY  
franchisové sítě EXTRA UKLÍZENÍ

I. Úvodní ustanovení

1. Společnost RISS COMPANY, s.r.o., IČ 25237195, se sídlem Nádražní 24, Plzeň 301 00, je obchodní společností s ručením omezeným vedenou u Krajského soudu v Plzni pod spisovou značkou C 11465 a je provozovatelem franchisové sítě EXTRA UKLÍZENÍ a provozovatelem internetového portálu <https://extra-uklizeni.com/>, který shromažďuje poptávky a objednávky Objednatelů a tyto poptávky a objednávky předává FRANCHISANTŮM a PARTNERŮM sítě EXTRA UKLÍZENÍ.

2. Společnost RISS COMPANY, s.r.o. je společností, která má vytvořenou franchisovou síť FRANCHISANTŮ a obchodních PARTNERŮ, kteří podnikají svým jménem, pod svým IČ, ale veškeré úklidové služby poskytují pod registrovanou značkou EXTRA UKLÍZENÍ a jsou vázáni poskytovat své služby za stejných podmínek, které jsou centrálně stanovené společností RISS COMPANY, s.r.o.

3. Společnost RISS COMPANY, s.r.o. tímto vydává tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“), které jsou obchodními podmínkami ve smyslu ust. § 1751 - 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. VOP tak tvoří nedílnou součást každého smluvního vztahu uzavřeného mezi smluvními stranami. Těmito smluvními stranami jsou myšleny ze strany ZHOTOVITELE všichni FRANCHISANTI a smluvní PARTNEŘI společnosti RISS COMPANY s.r.o. a ze strany OBJEDNATELE jsou smluvními stranami myšleny veškeré fyzické či právnické osoby, které objednávají jakékoli úklidové služby.

4. Smyslem VOP je zejména stanovit a upřesnit práva a povinnosti Zhotovitele i Objednatele a další podmínky úklidů a přidružených služeb. Tyto VOP jsou všem veřejně dostupné na adrese <https://extra-uklizeni.com/pdf/extra-uklizeni-vseobecne-obchodni-podminky.pdf> ve formátu PDF a každý Objednatel je povinen se s těmito VOP seznámit. Objednáním jakékoli služby franchisové sítě EXTRA UKLÍZENÍ vyslovuje Objednatel souhlas s těmito VOP. V případě odchýlných ujednání ve Smlouvě o dílo, či smlouvě rámcové, mají tato ujednání přednost před zněním VOP.

5. Pro účely smluvního vztahu a VOP se rozumí:

1. Úklidem: provedení díla dle smluvního vztahu, jež spočívá ve smluveném úklidu či čištění na uvedeném místě či adrese určené Objednatelem (případně včetně dalších dojednaných služeb).
2. Úklidovými službami: standardní či generální úklid rodinných domů, bytů, kanceláří, restaurací, hotelů, prodejen, obchodních prostor, atd. při čemž se úklidem rozumí mytí oken, žaluzií, rámu, dveří, čištění pohovek, sedaček, kobereců a dalších úklidových úkonů, které Zhotovitel dle požadavku Objednatele vykonává.

3. Místem úklidu: místo určené Objednatel, kde budou úklidové služby Zhotovitelem provedeny.
4. Smluvní vztah: je myšlena každá objednávka, kterou provede fyzická či právnická osoba a to prostřednictvím telefonátu na centrální linku 800 66 88 88, osobním vložením objednávky do databáze na adrese <https://extra-uklizeni.com/>, emailem, osobním telefonátem na konkrétní franchisovou pobočku, osobně či jiným způsobem, který se Zhotoviteli jeví jako závazný.

## II. Povinnosti Objednatele

1. Objednatel je povinen s dostatečným časovým předstihem Zhotovitele informovat zejména o:

1. objemu, náročnosti, rozsahu a povaze daného úklidu
2. čištěných předmětech, jež vyžadují zvláštní péči či mimořádnou obezřetnost, zejména pokud jde o křehké, cenné, starožitné či vzácné předměty
3. jakýchkoliv, byť potenciálních problémech spojených s manipulací, montáží či demontáží, nebo o jakékoli problematice související s použitím čistících přípravků
4. hodnotě čištěných předmětů (Objednatel předloží Zhotoviteli soupis veškerých čištěných předmětů s uvedením odhadních cen)
5. přesném termínu zahájení úklidů

V případě, že Objednatel poskytne Zhotoviteli informace nepravdivé, nepřesné, neúplné či zavádějící a Zhotoviteli v důsledku toho vzniknou zvláštní výdaje či škody, je Objednatel povinen takové zvláštní výdaje či škody Zhotoviteli bezprostředně nahradit.

1. Objednatel je povinen Zhotoviteli oznámit údaje o adresách, telefonních kontaktech a elektronické adresy (emaily), prostřednictvím kterých lze Objednatele či osoby pověřené asistencí možno využít jako přímý kontakt před úklidem, během úklidů i následně po ukončení jakýchkoli poskytovaných služeb. V případě změny těchto údajů je Objednatel povinen Zhotoviteli neprodleně, nejpozději však do 24 hodin, oznámit tuto změnu.

2. Objednatel je povinen poskytnout Zhotoviteli při poskytování úklidových služeb veškerou součinnost, kterou lze na něm spravedlivě požadovat.

3. Objednatel je povinen být přítomen v místě určení v dohodnutém termínu pro účely předání díla poskytnutého úklidu a služby finálně převzít a zkontrolovat. Převzetí díla je Objednatel povinen Zhotoviteli písemně potvrdit. Pokud Objednatel poruší povinnost být přítomen v místě určení v dohodnutém termínu a zároveň nedá Zhotoviteli závčas pokyny ohledně způsobu předání poskytnutých služeb je Zhotovitel oprávněn místo opustit a má se za to, že tímto jsou poskytnuté úklidové služby řádně předány.

5. Objednatel je povinen při předání díla provést kontrolu kvality úklidů. Případná viditelná poškození či zničení čištěných předmětů je Objednatel povinen ihned oznámit a sepsat se Zhotovitelem zápis o škodě, jinak ztrácí nárok na její náhradu.

### III. Cena a platební podmínky

1. Objednatel je povinen za úklidové či jiné služby zaplatit cenu ve sjednané výši a sjednaným způsobem na základě smluvního vztahu. Zhotovitel je oprávněn cenu přiměřeně navýšit v okamžiku, že mu při uklízení vzniknou nepředvídatelné a jiné jím nezaviněné výdaje. Zhotovitel je povinen Objednatele o navýšení ceny neprodleně, nejpozději však do 5 dnů, informovat. Zhotovitel stanovuje minimální účtovací doby, minimální částky a upřesňující kritéria pro určení ceny za úklidy a přidružené služby následujícím způsobem:

1. Cena je vždy stanovena jako hodinová sazba úklidových služeb franchisové sítě EXTRA UKLÍZENÍ, přičemž tento hodinový ceník je platný a neměnný na celém území ČR. Minimální účtovaná cena za jakékoli poskytované služby je 1 200,-Kč bez DPH, čímž jsou myšleny minimálně 2 hodiny práce 2 pracovníků.

2. Poskytuje-li služby FRANCHISANT či PARTNER franchisové sítě, který není plátcem DPH, je pro Objednatele myšlena minimální účtovaná částka 1 200,- Kč za 2 hodiny práce 2 pracovníků jako koncová.
3. Hodinová sazba dle platného ceníku franchisové sítě EXTRA UKLÍZENÍ, je účtována a započíná běžet vždy od zahájení prací na místě poskytování úklidů.
4. Jedná-li se o úklidy, nebo poskytování jiných služeb v rámci města či obce, kde byly poskytované služby zahájeny, je hodinová sazba a tím pádem výpočet ceny dle platného hodinového sazebníku ukončen předáním hotového díla.
5. Jedná-li se o úklidy, nebo poskytování jiných služeb mimo rámec města či obce, kde byly poskytované služby zahájeny, je hodinová sazba a tím pádem výpočet ceny dle platného hodinového sazebníku vypočítáván návratem (dojezdem) na místo výjezdu. (Zhotovitel jede k Objednateli mimo své působiště, čili z bodu A do bodu B a nazpět. Tím pádem bude následná cena účtována a navýšena o najeté kilometry dle platného ceníku).
6. Před zahájením úklidů je Objednatel povinen Zhotoviteli zaplatit zálohu ve výši 100 % sjednané ceny, ledaže bylo smluvně dohodnuto jinak.
7. Objednatel není oprávněn zadržet platbu či její část z důvodu jakýchkoliv reklamací úklidů. Objednatel rovněž není oprávněn započíst vůči ceně či její části jakékoli pohledávky vůči Zhotoviteli. V případě jednání v rozporu s tímto ustanovením se Objednatel dostává do prodlení s úhradou. Objednatel není oprávněn postoupit jakoukoliv pohledávku vzniklou ze smluvního vztahu vůči zhotoviteli třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu zhotovitele.

8. V případě prodlení Objednatele s platbou za služby, uhradí Objednatel Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení a po 15 dnech prodlení smluvní pokutu ve výši 0,5 % z ceny z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
9. Smluvní ceny za služby neobsahují clo, DPH ani poplatky, které mohou být účtovány na území třetí země a pojištění nad rámec standardního pojištění.
10. Ceny za poskytované služby v zahraničí mohou být ovlivněny změnami hodnoty cizích měn, daňovými a bezpečnostními předpisy, legislativou třetích zemí a podobně. Zhotovitel má právo přiměřeně cenu upravit, pokud tyto okolnosti nastanou a Objednateli vícenáklady takto vzniklé naúčtovat. Doba splatnosti daňového dokladu s těmito náklady se stanovuje na 5 pracovních dní ode dne vystavení.
11. V případě požadavku Zhotovitele na finanční jistinu za případnou likvidaci odpadů z úklidů je Objednatel tuto jistinu povinen zaplatit v požadované výši před zahájením úklidových služeb.

#### IV. Práva a povinnosti Zhotovitele

1. Zhotovitel je povinen úklidové služby provést v dohodnutém termínu s odbornou péčí a profesionalitou. Zhotovitel je zejména povinen při uklízení postupovat obezřetně a zdržet se všeho, co by mohlo vést k poškození, zničení svěřených předmětů.
2. Zhotovitel se snaží při úklidech vyjít vstříc pokynům a požadavkům Objednatele. Zhotovitel je povinen Objednatele upozornit na nevhodnost obdržených pokynů a požadavků.
3. Zhotovitel má právo kdykoli, a bez předchozího souhlasu Objednatele vstupovat do smluvního vztahu s třetími stranami za účelem realizace poskytovaných služeb.
4. Zhotovitel má právo zvolit čisticí prostředky pro daný druh úklidu dle vlastního uvážení a zkušeností.

#### V. Odpovědnost Zhotovitele za škodu

1. Zhotovitel odpovídá za poškození, zničení či znehodnocení čištěných předmětů (dále jen „škoda“), ke kterým došlo v době od zahájení úklidových služeb v místě určení.

2. Zhotovitel však odpovídá za škodu pouze do výše 30 % sjednané ceny, ledaže bylo smluvně dohodnuto jinak (pro zabezpečení vyšších pojistitelných rizik je nezbytné u Zhotovitele úklidové služby přiměřeně pojistit).
3. Zhotovitel neodpovídá za škodu, jestliže ji nemohl při vynaložení odborné péče předejít ani odvrátit. Zhotovitel neodpovídá za škodu, zejména pokud byla způsobena Objednatelem, vadou, přirozenou povahou a stavem svěřených předmětů, atmosférickými či klimatickými podmínkami, elektrickou, elektronickou či mechanickou poruchou. Zhotovitel dále neodpovídá za škodu na křehkých předmětech, pokud prokáže, že učinil všechna obvyklá opatření k jejímu předejití.
4. Pro úspěšné uplatnění nároku z odpovědnosti za škodu, je Objednatel povinen do 3 dnů od předání díla oznámit Zhotoviteli škodu písemně. Přílohou takového oznámení je seznam poškozených, zničených či ztracených předmětů, včetně jejich deklarované hodnoty a specifikace škody.

## VI. Změna Smlouvy

1. Objednatel je oprávněn před zahájením úklidových prací změnit místo nebo služby zcela zastavit. Objednatel je však povinen nahradit výdaje či škodu, která tímto Zhotoviteli vznikne. Objednatel není oprávněn před zahájením úklidových prací změnit místo nebo služby zcela zastavit, jestliže to není zejména s ohledem na provoz Zhotovitele proveditelné. O této skutečnosti je Zhotovitel povinen Objednatele neprodleně, nejpozději však do 5 pracovních dnů, informovat.
2. Smluvní strany se mohou na změně či doplnění rovněž smluvně dohodnout. Taková dohoda vyžaduje písemnou formu.

## VII. Zánik smluvního vztahu

### 1. Smlouva zaniká:

1. dokončením úklidů
  2. dohodou smluvních stran
  3. odstoupením
2. Úklid je ukončeno okamžikem předání díla Objednateli.
  3. Odstoupení od smluvního vztahu je nutné druhé smluvní straně oznámit písemně.
  4. Zhotovitel je oprávněn od smluvního vztahu odstoupit v případě, že Objednatel poruší jakoukoliv povinnost vyplývající ze smluvního vztahu, zejména v případě nezaplacení zálohy. Právo Zhotovitele na náhradu škody způsobené Objednatelem není nijak dotčeno.

## 5. Objednatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit

1. v případě porušení Smlouvy Zhotovitelem, zejména v případě prodlení Zhotovitelem s poskytnutím úklidových služeb delším než 10 pracovních dnů, přestože Objednatel Zhotovitele k zahájení úklidových služeb opětovně písemně vyzval. Tato možnost je omezena v případě, že Zhotovitel doloží působení vyšší moci (včetně poruch, stávkou, živlem, občanskými nepokoji a válečnými konflikty, výbuchem a podobně).
2. zaplacením odstupného, které se sjednává ve výši 50 % ceny v případě odstoupení 5 a více dnů před zahájením úklidů a 100 % ceny v případě odstoupení méně než 5 dnů před zahájením úklidů.

## VIII. Doručování písemností

1. Smluvní strany jsou povinny doručovat si písemnosti formou doporučeného dopisu, dopisu do vlastních rukou či elektronickou poštou.
2. Zhotovitel je povinen doručovat písemnosti na adresu či e-mailovou adresu, jež Objednatel oznámil. Pokud se písemnost doručovaná na tuto adresu Zhotoviteli vrátí jako nedoručená, má se za to, že písemnost byla doručena dnem, kdy se Zhotoviteli vrátí.
3. Je-li Objednatel domluven s jakýmkoli FRANCHISANTEM či PARTNEREM franchisové sítě EXTRA UKLÍZENÍ, je povinen písemnosti doručovat na elektronickou adresu či na adresu sídla společnosti konkrétního Zhotovitele, který je členem této sítě.

## IX. Rozhodčí doložka

1. Smluvní strany se dohodly, že veškeré majetkové spory vyplývající ze Smlouvy nebo vzniklé v souvislosti s ní budou rozhodovány s konečnou platností u Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky podle jeho řádu tříčlenným rozhodčím senátem, kdy každá ze smluvních stran zvolí osobu jednoho rozhodce a ti se mezi sebou dohodnou na osobě třetího rozhodce, předsedy rozhodčího senátu. Neoznámí-li smluvní strana osobu rozhodce do 10 pracovních dní od okamžiku, co k tomu byla druhou smluvní stranou vyzvána, zvolí rovněž druhou osobu rozhodce druhá smluvní strana.
2. V případě postoupení pohledávky vyplývající ze Smlouvy je sjednaná rozhodčí doložka platná i pro nového věřitele pohledávky ze Smlouvy.

## X. Závěrečná ustanovení

1. Právní otázky Smlouvou či VOP výslovně neupravené se řídí zejména zákonem č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
2. Objednatel prodlužuje promlčecí dobu veškerých práv vzniklých Zhotoviteli v souvislosti se Smlouvou, zejména práva na zaplacení ceny, práva na úhradu příslušenství, práva na náhradu škody a práva na odstupné, a to na dobu 3 let ode dne, kdy promlčecí lhůta počala běžet poprvé.
3. Objednatel bere na vědomí, že plnění povinností Zhotovitele dle Smlouvy a VOP vyžaduje jeho součinnost. Bez poskytnutí této součinnosti, která spočívá zejména v plnění povinností dle Smlouvy a VOP, Zhotovitel negarantuje řádné plnění svých povinností ze Smlouvy a VOP, zejména není v prodlení těchto povinností.
3. Objednatel prohlašuje, že jsou mu všechna ustanovení VOP srozumitelná a považuje je za dostatečně určitá. Uzavření Smlouvy je výrazem svobodné, vážné a pravé vůle Objednatele a Objednatel přečtením Smlouvy vyjadřuje bezvýhradný souhlas s tím, být vázán ustanoveními těchto VOP.
4. Smluvní strany se výslovně dohodli, že budou-li některá ustanovení Smlouvy či VOP shledána neplatnými, nemá tato skutečnost vliv na platnost ostatních ustanovení Smlouvy a VOP. Smluvní strany se zavazují nahradit v přiměřené lhůtě neplatná ustanovení platnými, která budou co nejbližší vyjadřovat obchodní a právní smysl původních ustanovení.

Tyto všeobecné obchodní podmínky společnosti RISS COMPANYY s.r.o. vstupují v platnost dne 1.1.2021 a jsou neustále k dispozici na webových stránkách franchisové sítě EXTRA UKLÍZENÍ na adrese <https://extra-uklizeni.com>, ve všech provozovnách FRANCHISANTŮ i PARTNERŮ franchisové sítě EXTRA UKLÍZENÍ a také jsou nedílnou součástí smluvní dokumentace.