

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY pro poskytování služeb

## 1) Výklad pojmů a užívaných zkratek

- a) **ZHOTOVITEL:** Tamtamy o.p.s., se sídlem Pod Plískavou 371/4, 102 00 Praha 10, IČ 24122297, s provozovnou na adrese Kubánské náměstí 11, Praha 10, 100 00
- b) **KONTAKT:** [www.tamtamy.cz](http://www.tamtamy.cz), telefon 607 030 479, adresa provozovny: Kubánské náměstí 11, Praha 10
- c) **OBJEDNATEL:** Právnícká nebo fyzická osoba, která objednala službu nebo uzavřela se ZHOTOVITELEM smlouvu o zajištění služby.
- d) **SMLOUVA:** Za SMLOUVU se považuje jak písemná smlouva na zajištění služeb, tak i objednávka učiněná elektronicky nebo telefonem.
- e) **VOP:** Vstoupí-li OBJEDNATEL do obchodního vztahu se ZHOTOVITELEM, přistupuje na bezvýhradnou akceptaci těchto Všeobecných obchodních podmínek. VOP platí jak pro objednávku, tak pro SMLOUVU o poskytování pravidelných služeb a jsou jejich nedílnou součástí.
- f) **CENÍK:** Orientační ceník služeb a materiálu zveřejněný na webových stránkách [www.tamtamy.cz](http://www.tamtamy.cz)

## 2) SMLOUVA o zajištění služeb

K uzavření SMLOUVY dochází:

- a) Podepsáním SMLOUVY o zajištění služeb, nebo
- b) Jednoznačným odsouhlasením podmínek (objednávkou) oběma stranami.  
Objedávka musí obsahovat tyto náležitosti:
  - Specifikace služeb, jejich rozsah
  - Lokalita
  - Termín
  - Fakturační a kontaktní údaje OBJEDNATELE
  - Cena
  - Případně další podmínky

### 3) Práva a povinnosti smluvních stran

#### a) Povinnosti OBJEDNATELE

- OBJEDNATEL je povinen poskytnout informační součinnost a zajistit podmínky pro řádné vykonávání prací dle SMLOUVY.
- OBJEDNATEL se zavazuje nevstupovat do žádných obchodních nebo pracovněprávních vztahů se zaměstnanci ZHOTOVITELE po dobu trvání uzavřené SMLOUVY a 24 měsíců po jejím skončení bez souhlasu ZHOTOVITELE. Pokud OBJEDNATEL uzavře ústní nebo písemnou smlouvu se zaměstnancem ZHOTOVITELE, je OBJEDNATEL povinen uhradit ZHOTOVITELI smluvní pokutu ve výši 20.000 Kč.
- OBJEDNATEL je povinen upozornit ZHOTOVITELE na veškeré specifické požadavky na provádění služby. U úklidových služeb se jedná především o upozornění na specifika povrchů, materiálů, zařízení atd. V případě, že v souvislosti s nesplněním této povinnosti vznikne OBJEDNATELI jakákoli újma, není za ni ZHOTOVITEL odpovědný.
- OBJEDNATEL se zavazuje seznámit ZHOTOVITELE s pravidly a směrnicemi BOZP a PO vztahujícími se k pracovištím OBJEDNATELE, kde se budou pohybovat zaměstnanci ZHOTOVITELE

#### b) Odpovědnost ZHOTOVITELE

- ZHOTOVITEL zaměstnává více než 50% osob se zdravotním postižením (OZP) a je oprávněn dle zákona č. 435/2004 Sb. poskytovat tzv. náhradní plnění. ZHOTOVITEL se zavazuje vykonávat služby svými zaměstnanci, a to zejména osobami se zdravotním postižením, schopnými dle lékařského posudku předmětné činnosti vykonávat.
- ZHOTOVITEL přebírá odpovědnost za řízení činnosti a postup prací, za bezpečnost a ochranu zdraví při práci vlastních zaměstnanců a za dodržování předpisů o bezpečnosti práce, požárních, ekologických a hygienických předpisů.
- ZHOTOVITEL odpovídá za škody, které zaviněně způsobí na majetku OBJEDNATELE nebo třetí osoby, a zavazuje se tuto škodu uhradit nebo uvést poškozenou věc do původního stavu. ZHOTOVITEL má pro tento účel uzavřenu platnou pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě.

#### c) Cena a platební podmínky

- Cena za služby je uvedena ve SMLOUVĚ a může být změněna pouze po vzájemném odsouhlasení oběma stranami a vychází z orientačních cen uvedených v aktuálním ceníku na webu [www.tamtamy.cz](http://www.tamtamy.cz)
- Cena za vícepráce a práce na rámec služeb sjednaných ve SMLOUVĚ bude fakturována hodinovou sazbou uvedenou v ceníku na [www.tamtamy.cz](http://www.tamtamy.cz)

- ZHOTOVITEL má právo odmítnout službu v případě, že v objednaných prostorech probíhá rekonstrukce nebo jiné činnosti, které vyžadují práce nad rámec SMLOUVY. Obvyklý rozsah prací nezahrnuje např. úklid po stavbě či malování, úklid exkrementů, vylitých barev a laků, odstraňování graffiti, úklid výkalů, zvratků, vyklízení nebezpečného odpadu, či jiných nečistot, které nevzniknou běžným užíváním uklízených prostorů. Dále má právo odmítnout úklid v prostorách zamořených hmyzem nebo v případě, že se v prostoru pohybuje zvíře. V těchto případech se OBJEDNATEL může se ZHOTOVITELEM domluvit na plném nebo částečném plnění, ale služby budou fakturovány nad rámec SMLOUVY.
- Pokud ZHOTOVITEL nebyl na výše uvedené případy předem upozorněn a s OBJEDNATELEM se na fakturaci nad rámec SMLOUVY nedomluvil, má ZHOTOVITEL nárok na náhradu vynaložených nákladů, zejména ušlé mzdy, nákladů na dopravu apod.
- Další objednané služby nad rámec této smlouvy, kterými je rozuměno rozšíření, změny, atd., budou fakturovány dle aktuálních ceníkových cen v den objednání.
- V případě zrušení objednané služby 24 až 12 hodin před jejím zahájením, je Objednatel povinen uhradit 20 % z ceny, která by byla účtována za provedení objednané služby. V případě zrušení objednané služby 12 až 0 hodin před jejím zahájením, je Objednatel povinen uhradit 50 % z ceny, která by byla účtována za provedení objednané služby. Pokud služba nebyla Objednatelem předem zrušena a nemohla být Zhotovitelem uskutečněna z důvodu překážky na straně Objednatele, je Objednatel povinen uhradit 100% z ceny, která by byla účtována za provedení objednané služby.
- Pokud není ve SMLOUVĚ uvedeno jinak, cena za službu je splatná dle faktury vystavené ZHOTOVITELEM se splatností v délce 14 kalendářních dnů, a to na účet ZHOTOVITELE. Fakturace bude prováděna měsíčně. OBJEDNATEL souhlasí s elektronickým zasíláním faktury ve formátu pdf.
- V případě neuhrazení faktury do termínu splatnosti je ZHOTOVITEL oprávněn účtovat OBJEDNATELI úrok z prodlení ve výši 1% z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
- V případě prodlení bude OBJEDNATELI zároveň vystavena upomínka. Pokud OBJEDNATEL nezaplatí do 5 dnů po odeslání 1. upomínky, bude vystavena 2. upomínka, která je zpoplatněna částkou 250,-Kč. Za předžalobní upomínku (bude vystavena v případě zpoždění platby o 30 a více dnů) bude účtováno 1.000,-Kč. Administrativní poplatek za vystavení upomínek bude fakturován.
- ZHOTOVITEL není plátcem DPH.

- U poskytování pravidelných služeb může ZHOTOVITEL každý rok vždy od 1. února a dále jednostranně upravit cenu o příslušná procenta odpovídající koeficientu roční míry inflace oznámené Českým statistickým úřadem za uplynulý kalendářní rok, vyjádřené přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen. Tuto skutečnost musí ZHOTOVITEL písemně oznámit OBJEDNATELI, fakturační cena pak bude navýšena od prvního dne následujícího měsíce po písemném oznámení OBJEDNATELI. Takto upravená cena bude současně základem pro zvýšení ceny na následující rok.

## 4) Reklamace

### a) Záruční doba

S ohledem na charakter prováděné činnosti je OBJEDNATEL služby oprávněn uplatnit reklamaci provedených prací:

- ihned při převzetí předmětu plnění – písemně do Předávacího protokolu (pokud je sepsán) nebo bez zbytečného odkladu po jejím zjištění, nejpozději však do 24 hodin od předání předmětu plnění, a to výhradně emailem na adresu [info@tamtamy.cz](mailto:info@tamtamy.cz) nebo na kontaktní email uvedený ve SMLOUVĚ. Bude-li uplatňovat OBJEDNATEL viditelnou vadu v záruční lhůtě s nepřiměřeným zpožděním od jejího vzniku, nebude tato vada zhotovitelem uznána.
- Skryté vady lze reklamovat nejpozději do šesti měsíců od předání předmětu plnění.
- Reklamační řízení neopravňuje OBJEDNATELE k nezaplacení faktury za provedené služby.

### b) Záruka se nevztahuje:

- na závady způsobené vlivem nepříznivých přírodních vlivů a živelných pohrom,
- na závady vzniklé zanedbáním obvyklé údržby OBJEDNAVATELEM,
- na závady vzniklé vlastním přičiněním OBJEDNATELE či zásahy třetích osob,
- na závady vzniklé nevhodným zacházením a vandalstvím,
- na změny vzniklé přirozeným vývojem,
- na poškození způsobené dětmi nebo domácími zvířaty.

### c) Postup řešení reklamace

- Reklamaci je OBJEDNATEL povinen uplatňovat v písemné formě, a to na Předávacím protokolu nebo e-mailem na adresu [info@tamtamy.cz](mailto:info@tamtamy.cz) či prostřednictvím kontaktního emailu uvedeného ve SMLOUVĚ
- Každá uplatňovaná reklamace musí obsahovat následující údaje:
  - Jméno / Název Objednatele

- Kontaktní osoba objednatele uplatňující reklamaci včetně telefonního a e-mailového spojení
- Přesnou adresu místa smluvního plnění (zhotovení díla / poskytovaných služeb)
- Datum uplatnění reklamace
- Datum vzniku / zjištění reklamované vady
- Stručný, věcný a výstižný popis vady a okolností jejího vzniku / zjištění, popis okolností majících vliv na vznik vady a popis možných následků souvisejících s reklamovanou vadou.
- Fotodokumentace reklamované vady.

#### d) Způsob řešení reklamace

- i) bezplatná oprava bez zbytečného odkladu – nejpozději do dvou dnů, není-li dohodnuto jinak
- ii) pokud není možná oprava, lze domluvit přiměřenou slevu z kupní ceny;
- iii) odstoupení od smlouvy, v případě, že je vadné plnění podstatným porušením smlouvy. Podstatné je takové porušení povinnosti, o němž strana porušující smlouvu již při uzavření smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá strana smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvídala; v ostatních případech se má za to, že porušení podstatné není!
- iv) Případná další práva vyplývající z platných právních předpisů nejsou tímto ustanovením dotčena.

### 5) Odpovědnost za škodu

- a) Škodu je OBJEDNATEL povinen uplatňovat v písemné formě e-mailem na adresu [info@tamtamy.cz](mailto:info@tamtamy.cz) nebo prostřednictvím kontaktního emailu uvedeného ve SMLOUVĚ
- b) Každá uplatňovaná náhrada škody musí obsahovat následující údaje:
  - Jméno / Název Objednatele
  - Kontaktní osoba objednatele uplatňující náhradu škody včetně telefonního a e-mailového spojení
  - Přesnou adresu místa smluvního plnění (zhotovení díla / poskytovaných služeb)
  - Datum vzniku / zjištění škody
  - Stručný, věcný a výstižný popis škody a okolností jejího vzniku / zjištění, popis okolností majících vliv na vznik škody
  - Fotodokumentace

- c) Způsob nápravy bude určen dohodou smluvních stran:
  - i) uvedením v předešlý stav,
  - ii) uhrazením vzniklé škody v rámci pojistného plnění
  
- d) ZHOTOVITEL má sjednáno pojištění odpovědnosti do výše 10 mil Kč

## 6) Povinnost mlčenlivosti a ochrana informací

- a) Smluvní strany se zavazují zachovat mlčenlivost o informacích, které si vzájemně poskytnou nebo ke kterým získají přístup v souvislosti s plněním této smlouvy; za důvěrné informace se ve smyslu této smlouvy považují veškeré informace v ústní nebo písemné podobě (včetně informací v elektronické podobě).
- b) Smluvní strany se zavazují zacházet s osobními údaji ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a směrnice GDPR v aktuálním znění, učiní veškerá opatření k tomu, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, neoprávněnému zpracování, nebo k jiným porušením uvedeného zákona.

## 7) Závěrečná ustanovení

- a) Tyto VOP nabývají účinnosti dnem jejich zveřejnění a jsou v příslušném znění rozhodné pro veškeré uzavřené SMLOUVY
- b) Smluvní strany mohou sjednat podmínky odlišně od VOP. Pro tuto dohodu je nutná písemná forma.
- c) ZHOTOVITEL je oprávněn jednostranně v přiměřeném rozsahu znění VOP změnit. Tuto změnu je ZHOTOVITEL povinen oznámit v dostatečném předstihu OBJEDNATELI zasláním odkazu na jejich nové znění na webových stránkách.