Reklamační řád úklidových služeb

Pokud jsme vynechali sjednanou práci nebo výsledek neodpovídá objednávce, napište nám na reklamace@jp-cs.cz. Reklamovat můžete jeden úklid i nedostatek, který se při pravidelném úklidu opakuje.

Co uvést do e-mailu

- **Do předmětu napište adresu objektu.** Do zprávy přidejte datum úklidu, případně přibližný čas nebo období, kterého se reklamace týká.
- **Popište místo a konkrétní nedostatek.** Uveďte například vchod, patro, místnost nebo čištěný předmět, jaký úkon byl sjednaný a co jste zjistili.
- **Připojte jméno a kontakt pro odpověď.** Napište také, jakou nápravu požadujete. Pokud je to možné, přiložte snímek nedostatku bez osob, jmen na zvoncích, listin či jiných soukromých údajů. Reklamaci přijmeme i bez fotografie.

> **Příklad zprávy**
>
> **Předmět** Lipová 12, Teplice – úklid schodiště
>
> Po úterním úklidu zůstal na schodech mezi 2. a 3. patrem rozsypaný písek. Všimla jsem si toho v 9 hodin, hned po odchodu pracovnice. Prosím o zametení a vytření tohoto úseku.

Ze sdělení „úklid je špatný“ samotného nepoznáme, který úkon máme prověřit. Požádáme vás proto o upřesnění místa a o popis toho, co zůstalo neuklizené. Chybějící fotografie nebo odlišně napsaný předmět e-mailu nejsou důvodem k odmítnutí reklamace.

Kdy se ozvat

Viditelnou vadu nám oznamte bez zbytečného odkladu. Ideální je upozornit na ni při předání, nebo nám napsat ještě tentýž den, pokud možno před dalším používáním prostoru. U zjevných nedostatků doporučujeme **ozvat se do 24 hodin od úklidu**, aby šel stav dobře ověřit. Uplynutím 24 hodin právo na reklamaci automaticky nezaniká.

U koberců a čalounění se některé vady projeví až po úplném vyschnutí. Ozvěte se, až je zjistíte, a uveďte, kdy se projevily. U opakovaného problému pomohou termíny nebo četnost, například že při posledních třech návštěvách zůstala nevytřená stejná podesta. První vadný úklid můžete oznámit hned.

Jak reklamaci posoudíme

Výsledek porovnáme s objednávkou, rozsahem a četností prací. Ověříme průběh úklidu a podle potřeby s vámi domluvíme prohlídku nebo přístup na místo. Umytá chodba může být po dešti znovu zablácená. Pokud nečistoty přinesli lidé až po řádném úklidu, nejde o vadu této návštěvy. Pokud jsme sjednané vytření vynechali, můžete je reklamovat.

Odpovídáme za vady, které mělo dílo při předání, i za vady vzniklé později porušením naší povinnosti. Zjistíte-li poškození při čištění, oznamte nám také, co se poškodilo a kdy jste změnu zjistili. Uplatnit můžete i nárok na náhradu škody.

Pokud jste spotřebitel

Objednáváte-li jako fyzická osoba mimo své podnikání či povolání, můžete kromě e-mailu reklamaci podat také v našem sídle na adrese **Skupova 569/19, 415 01 Teplice**, poštou na tuto adresu nebo v kterékoli naší provozovně, kde lze reklamaci s ohledem na poskytované služby přijmout.

Při uplatnění dostanete písemné potvrzení s datem, obsahem reklamace, požadovaným způsobem vyřízení a vašimi kontaktními údaji. Podle povahy vady máte právo zejména na bezplatné odstranění vady, například dočištění. Za zákonných podmínek můžete požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy. U oprávněné reklamace máte právo i na náhradu účelně vynaložených nákladů na její uplatnění.

Do 30 dnů od uplatnění reklamaci vyřídíme včetně odstranění vady a sdělíme vám výsledek, pokud se s vámi v konkrétním případě nedohodneme na delší lhůtě. Po marném uplynutí lhůty můžete odstoupit od smlouvy nebo žádat přiměřenou slevu. Vydáme vám potvrzení o datu a způsobu vyřízení, včetně provedené nápravy a doby jejího trvání, nebo písemné odůvodnění zamítnutí.

Pokud se spolu nedohodneme, můžete do jednoho roku od prvního uplatnění nároku u nás podat návrh na mimosoudní řešení sporu u České obchodní inspekce. Informace a postup ČOI.

Zakázky pro firmy a správce objektů

U firem, SVJ, družstev a institucí posuzujeme rozsah a četnost podle smlouvy. Uveďte, který úkon podle harmonogramu chyběl a kdy. U každotýdenního mytí dveří je například podstatný jejich stav po návštěvě, na kterou úkon připadal.

Pro oznámení použijte reklamace@jp-cs.cz. Pokud jsme se ve smlouvě dohodli na výhradním podání e-mailem, podávejte reklamace výhradně na sjednanou adresu. Obsahuje-li smlouva jiný postup nebo konkrétní lhůtu k nápravě, řídíme se tímto ujednáním. V ostatním postupujeme podle občanského zákoníku. Spotřebitelská lhůta 30 dnů se na tyto zakázky ze zákona nevztahuje.

Kdo za službu odpovídá

Tento řád platí pro služby, které jste objednali u společnosti **JP Clean Servis - správa nemovitostí, s. r. o.**, IČO 06480888, Skupova 569/19, 415 01 Teplice. Jde zejména o úklid domácností, kanceláří a společných prostor, mytí oken a výloh nebo čištění koberců a čalounění.

Dodavatele najdete v přijaté nabídce, potvrzení objednávky nebo ve smlouvě. Je-li dodavatelem JP Clean Servis, reklamaci vyřídíme my, i když část prací provedl náš subdodavatel. Pokud jste smlouvu uzavřeli přímo s některým z partnerů uvedených na webu, například s KAPE čištění nebo Čistá okna, reklamace patří tomuto dodavateli. Jestli si nejste jistí, napište nám a pomůžeme vám dodavatele určit.

Právní podklady

U smlouvy o dílo upravuje oznámení vad § 2618 občanského zákoníku. Pokud zákazník vadu neoznámí bez zbytečného odkladu poté, kdy ji zjistil nebo při náležité pozornosti zjistit měl, nejpozději do dvou let od předání, může soud při námitce opožděného oznámení právo nepřiznat. Tato lhůta nezaručuje, jak dlouho prostor zůstane čistý. Případná výslovná záruka má rozsah uvedený v konkrétní nabídce či smlouvě.

Práva z vadného plnění a práva spotřebitelů upravuje zejména občanský zákoník (§ 1914 a násl., u díla zejména § 2615 až 2619) a zákon o ochraně spotřebitele (§ 13, 14 a 19). Tento řád zachovává zákonná práva spotřebitele.