

# Všeobecné obchodní podmínky

## pro Služby pro seniory

### I. Úvodní a výkladová ustanovení

**1.1** Společnost Teamium, s.r.o. se sídlem Špitálská 885/2a, Vysočany, 190 00 Praha 9, IČO: 041 79 820, DIČ:CZ04179820 zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 243467, pobočka Vídeňská 546/55, 639 00 Brno (dále jen „Společnost“), poskytuje níže specifikované Služby pro seniory.

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují vztahy mezi smluvními stranami poskytování služeb v rámci podnikatelské činnosti Společnosti.

**1.2** Pro účely VOP jsou následujícím způsobem definovány tyto pojmy:

- **Služby** znamenají služby nabízené v rámci činnosti Společnosti, zejména se jedná o služby pedikúry, manikúry, úklidu.
- **Poskytovatel Služeb** je Společnost.
- **Klient** je fyzická osoba, které jsou Služby poskytovány. Pokud Klient není plně svéprávný, je nutné, aby při veškerém jednání se Společností byl zastoupen zákonným zástupcem. Tam, kde je těmito VOP ukládána Klientovi povinnost a tento Klient není plně svéprávný, je tuto povinnost povinen splnit jeho zákonný zástupce.
- **Spotřebitel** je fyzická osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nebo jiném jednání se Společností nejedná v rámci své obchodní činnosti, jiné podnikatelské činnosti, nebo samostatného výkonu povolání.
- **Smlouva** je smlouva o poskytování služeb uzavřená mezi Klientem a Společností v rámci poskytování Služeb.
- **VOP** jsou tyto všeobecné obchodní podmínky v jejich aktuálním znění, které jsou nedílnou součástí Smlouvy.
- **Internetovými stránkami** jsou stránky Společnosti na webovém odkazu [www.teamium.cz](http://www.teamium.cz).
- **Cena Služeb** nebo **Cena** představuje cenu, za kterou Společnost nabízí své Služby.
- **Ceník** jsou informace o aktuálních orientačních Cenách Služeb, které jsou uvedeny na internetových stránkách na adrese [www.teamium.cz/obchodni-podminky](http://www.teamium.cz/obchodni-podminky).
- **Místo Služeb** znamená místo, kde je Služba poskytována (zpravidla bydliště Klienta).
- **Voucher** je dárkový poukaz vyhotovený Společností v určité nominální hodnotě určený k získání Služeb u Společnosti.
- **Pracovník** je fyzická osoba v zaměstnaneckém nebo obdobném poměru ke Společnosti, případně jakákoliv jiná osoba spolupracující se Společností při poskytování Služeb.
- **Občanský zákoník** je zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- **Pedikúra, Manikúra, Úklid** jsou konkrétní Služby poskytované Společností Klientovi na základě Smlouvy, a to v konkrétně určeném místě, čase a v předem dohodnutém rozsahu, za které je Klient povinen Společnosti hradit Cenu.
- **Kontaktní e-mailová adresa** znamená e-mailový kontakt Společnosti [sluzby@teamium.cz](mailto:sluzby@teamium.cz) určený pro komunikaci s Klienty.

- **Telefonní kontakt** znamená mobilní číslo Společnosti 722 980 082 určené pro komunikaci s Klienty.
- **Provozní doba** představuje časové rozmezí od 8:00 do 16:00 v pracovních dnech, kdy může Klient poptávat Služby u Společnosti.
- **Ukončení Služby** je moment, kdy Pracovník dokončí provádění Služby dle Smlouvy a je připraven předat předmět Služby Klientovi.

## II. Předmět vztahu mezi Společností a Klientem

**2.1** Společnost se zavazuje za splnění podmínek dle Smlouvy a těchto VOP poskytnout Klientovi Služby a Klient je povinen zaplatit Společnosti za takové Služby jejich Cenu.

## III. Uzavření Smlouvy

**3.1** Klient projeví zájem o to, aby mu byla poskytnuta konkrétní Služba, a tedy aby byla mezi stranami uzavřena Smlouva tak, že se jakýmkoli z níže uvedených způsobů obrátí na Společnost ve spojitosti s poskytovanou Službou. A to například e-mailem na Kontaktní e-mailovou adresu, telefonicky v Provozní době na Telefonní kontakt, osobně na Pracovníka po využití jiné Služby nebo na jiný kontakt Společnosti (dále jen „Poptávka“).

**3.2** Společnost Klienta kontaktuje s odpovědí bez zbytečného odkladu po obdržení Poptávky a mezi stranami budou prostřednictvím primárně zvoleného kanálu komunikace dohodnuta konkrétní specifikace Služby včetně Místa Služby a času (dále jen „Dohoda stran“). Společnost Klientovi zároveň sdělí všechny povinné údaje dle § 1820 Občanského zákoníku.

**3.3** Smlouva je uzavřena na základě Poptávky, Dohody stran a Pracovníkem předložené písemné objednávky konkrétní Služby, a to v okamžiku podepsání této objednávky Klientem bezprostředně před poskytnutím Služby v Místě Služby. Klient následně od Pracovníka obdrží jedno písemné vyhotovení této podepsané objednávky.

**3.4** Klient se zavazuje Společnosti sdělovat pravdivé informace nezbytné k bezvadnému poskytování Služby. V souvislosti s Pedikúrou a Manikúrou se Klient zavazuje sdělit Společnosti pravdivé informace o svém zdravotním stavu a upozornit na skutečnosti, které by mohly jakkoli ohrozit život nebo zdraví Klienta nebo Pracovníků. V případě, že Klient neupozorní písemně před započítáním Služby na výše uvedené, nese Klient veškerou odpovědnost za případně způsobenou újmu. Pracovník zároveň není povinen Službu provést a je oprávněn od Smlouvy odstoupit.

**3.5** Smlouva je uzavřena na dobu potřebnou k provedení Služby.

**3.6** Klient uzavřením Smlouvy výslovně prohlašuje a potvrzuje, že je oprávněn Smlouvu uzavřít a že je seznámen se všemi podmínkami včetně těchto VOP.

## IV. Specifikace Služeb

### 4.1 Pedikúra

4.1.1 Služba Pedikúra představuje péči o nohy zahrnující speciální koupele, změkčování kůže, masáže, upravování nehtů na nohou, uvolňování zarostlých nehtů, obrušování ztvrdlé kůže pat a

nehtů a ošetřování kuřích ok.

4.1.2 Pracovník zvolený Společností se dostaví na dohodnuté Místo Služby v dohodnutém čase a provede v tomto místě dohodnutou Službu.

#### **4.2. Manikúra**

4.2.1 Služba Manikúra představuje kosmetickou proceduru, během které dochází ke kultivaci rukou s hlavním důrazem na nehty a jejich okolí. Hlavním předmětem je čištění nehtů, jejich zarovnání a odstranění odumřelé kůže z jejich okolí a rukou.

#### **4.3. Úklid domácností**

4.3.1 Služba Úklid domácností zajišťuje komplexní péči o domácnost, a to její generální, průběžný i jednorázový úklid.

### **V. Místo a čas poskytování Služeb**

**5.1** Klient v rámci Poptávky konkrétní Služby specifikuje datum a preferovaný čas Služby. Společnost v rámci procesu dle čl. 3.2 těchto VOP sdělí Klientovi předpokládané datum a čas pro zahájení poskytování Služby a Klient tyto údaje potvrdí.

**5.2** Společnost negarantuje Klientovi, že poskytování konkrétní Služby bude zahájeno ani dokončeno v přesně daném čase, a vyhrazuje si právo kdykoli před zahájením poskytnutí Služby změnit čas zahájení.

**5.3** Společnost poskytne Klientovi Službu na adrese, kterou Klient uvede jako Místo Služby. Klient je povinen Společnosti předat přesné kontaktní údaje tak, aby o Místě Služby nemohlo být ze strany Společnosti ani Pracovníka pochyb.

**5.4** Klient je povinen být v dostatečné době před časem Služby sjednaným dle čl. 5.1 VOP Pracovníkovi k dispozici na uvedených kontaktech (především telefonicky), aby v případě nutnosti mohl Pracovník Klienta kdykoli kontaktovat ohledně bližší specifikace času či Místa Služby.

### **VI. Cena Služeb**

**6.1** Konkrétní informace o Službách včetně jejich aktuálních cen jsou uvedeny v Ceníku. Ceny zůstávají v platnosti po dobu, kdy jsou zobrazovány v Ceníku.

**6.2** Ustanovením čl. 6.1 není omezena možnost Společnosti sjednat individuální podmínky poskytování Služby s konkrétním Klientem. Jakékoli individuální podmínky však musí být sjednány v písemné podobě, jinak platí podmínky dle těchto VOP a aktuální Cena dle Ceníku.

**6.3** Klient má povinnost se předtím, než mu bude Služba poskytnuta, vždy seznámit s aktuálním Ceníkem.

**6.4** V případě, že Cena konkrétní Služby nebude uvedena v Ceníku, bude Klient o její výši informován předtím, než bude uzavřena Smlouva.

**6.5** Společnost Klientovi na základě jím učiněné Poptávky sdělí Cenu poptávané Služby.

**6.6** V případě, že by bylo nutné Cenu Služby v konkrétním případě na místě jakkoli modifikovat (zejména z objektivních důvodů zvýšit oproti Ceníku), bude o tom Klient informován Pracovníkem před uzavřením Smlouvy, nejpozději však před provedením konkrétní Služby. V případě, že Klient nebude s modifikací Ceny souhlasit, není Pracovník povinen Službu provést.

## VII. Platební podmínky

**7.1** Cena Služby je splatná v okamžiku uzavření Smlouvy, pokud si strany písemně nedohodnou jinak. Klient Cenu Služby zpravidla uhradí v hotovosti před provedením příslušné Služby, nedohodnou-li se strany jinak. V případě, že Klient neuhradí Cenu Služby, není Pracovník povinen Službu provést a je oprávněn od Smlouvy odstoupit.

**7.2** Závazek Klienta uhradit Cenu Služby je splněn okamžikem předání příslušné finanční částky v plné výši Pracovníkovi pověřenému Společností k poskytování dané Služby.

## VIII. Pravidla poskytování Služeb

**8.1** Společnost si vyhrazuje právo poskytovat Služby dle svých standardů, zejména uplatnit metody a techniky dle uvážení Společnosti, respektive dle uvážení konkrétních Pracovníků, které budou Službu poskytovat.

**8.2** Pracovník je odborníkem na poskytování Služeb a v určitých případech může Klientovi sdělit stanovisko vzhledem k požadovanému způsobu provádění či k předpokládaným následkům požadovaných Služeb v konkrétním prostředí Klienta. Společnost není odpovědná za případné následky provedení Služby na žádost Klienta poté, co Pracovník Klienta výslovně upozornil na možné problémy.

**8.3** Společnost má právo zvolit konkrétního Pracovníka, případně Pracovníky, kteří Službu poskytnou a vyhrazuje si právo na případnou změnu této osoby kdykoli před poskytnutím Služby, a to i bez předchozího upozornění Klienta.

**8.4** Společnost se vždy pokusí, a to na základě žádosti Klienta při opakovaném poskytování Služeb, zajistit, aby Službu prováděl Pracovník, který Službu prováděl již v minulosti; zajištění konkrétního Pracovníka však Společnost negarantuje.

**8.5** Osoba Pracovníka nemůže být v žádném případě důvodem reklamace Služeb.

## IX. Povinnosti Klienta

**9.1** Klient je povinen se Společností aktivně spolupracovat a poskytovat součinnost tak, aby mohla být Služba řádně poskytnuta. Zejména je Klient povinen splňovat povinnosti stanovené těmito VOP a sdělovat veškeré podstatné skutečnosti, které by mohly mít vliv na poskytování Služby.

**9.2** Klient má povinnost jednat v souladu s těmito VOP, písemně sjednanými podmínkami a v souladu s odbornými pokyny Pracovníka. V opačném případě může být poskytování Služby okamžitě a bez náhrady ukončeno.

**9.3** Společnost není odpovědná za újmu na majetku či zdraví, která by vznikla tím, že Klient či jím pověřená osoba nedodržel podmínky stanovené v těchto VOP či na základě výslovného pokynu Klienta.

**9.4** Ukončí-li Klient jednání o uzavření Smlouvy v době kratší než 48 hodin před sjednaným termínem uzavření Smlouvy a zahájení poskytování Služeb, ačkoli na základě provedené Poptávky a Dohody stran mohla Společnost důvodně očekávat uzavření této Smlouvy, zavazuje se Klient zaplatit Společnosti 50 % předpokládané Ceny jako náhradu účelně vynaložených nákladů Společnosti.

## **X. Odpovědnost za vady a reklamace**

**10.1** Společnost je odpovědná za vady Služeb dle platných právních předpisů České republiky.

**10.2** Vadou Služby může být zejména její provedení v jiném než ujednaném množství, nebo v jiné než ujednané jakosti (tedy například opomenutí poskytnutí části dohodnutého rozsahu Služeb či provedení Služeb v nižší než střední jakosti).

**10.3** Případné vady Služby musí být Klientem namítnuty již v průběhu poskytování konkrétní Služby. V takovém případě Pracovník, pokud je to možné, vady okamžitě odstraní. Pokud odstranění vad konkrétní Služby není okamžitě možné, je Klient povinen bezodkladně veškeré vady dostatečně určitě popsat a zajistit fotodokumentaci těchto vad tak, aby z této byla jejich existence zjevná.

**10.4** V případě, že namítnutí vad není během poskytování konkrétní Služby možné, oznámí Klient písemně Společnosti vady bezprostředně po Ukončení Služby, nejpozději však do 48 hodin od tohoto okamžiku. Klient je povinen svá práva z odpovědnosti za vady uplatnit písemnou formou (zejména e-mailem na Kontaktní e-mailovou adresu) a přiložit fotodokumentaci těchto vad tak, aby z této byla existence vad zjevná.

## **XI. Odstoupení od Smlouvy**

**11.1** Smluvní strany mají právo od Smlouvy odstoupit do okamžiku zahájení poskytování konkrétní Služby. Klient bere na vědomí skutečnost, že poskytování konkrétní Služby bezprostředně časově navazuje na uzavření Smlouvy, tedy právo odstoupit od Smlouvy lze uplatnit pouze v době od uzavření Smlouvy do okamžiku zahájení poskytování konkrétní Služby.

**11.2** V případě odstoupení od Smlouvy ze strany Klienta je tento povinen uhradit plnou Cenu Služby.

**11.3** V případě odstoupení od Smlouvy ze strany Společnosti z důvodu dle čl. 3.4 a 7.1 těchto VOP nebo pro podstatné porušení Smlouvy nebo VOP nemá Společnost povinnost poskytnout Klientovi náhradní Službu, či mu poskytnout jakékoli plnění.

**11.4** Od Smlouvy nelze odstoupit, pokud již bylo zahájeno poskytování konkrétní Služby.

**11.5** Je-li Klient Spotřebitelem a uzavřel-li se Společností Smlouvu mimo obchodní prostory Společnosti, ustanovení tohoto článku se pro účely odstoupení od Smlouvy ze strany Klienta nepoužijí, ale postupuje se dle čl. XVII. těchto VOP.

## **XII. Odpovědnost za újmu**

**12.1** Společnost odpovídá Klientovi za újmu na majetku a zdraví vzniklou jednáním Pracovníků v souvislosti s plněním Smlouvy dle platných právních předpisů.

**12.2** Pro případ vzniku újmy je Společnost pojištěna do výše 30 000 000 Kč. Klient prohlašuje, že nepředpokládá, že by během poskytování konkrétní Služby mohla vzniknout újma tuto částku převyšující.

**12.3** V případě zjištění jakékoli újmy je Klient povinen Společnost neprodleně, nejpozději do 48 hodin od Ukončení Služby, písemně informovat. Tvrzení Klienta o vzniku škody je vždy třeba doložit (například fotografiemi „před“ a „po“) tak, aby o tom, že újma vznikla v příčinné souvislosti s jednáním Pracovníka, nebylo pochyb.

**12.4** Na oznámení o vzniku újmy učiněná v rozporu s čl. 12.3 VOP nebude ze strany Společnosti brán

zřetel.

**12.5** Újma bude Společností primárně nahrazena uvedením v předešlý stav, a to ve lhůtě přiměřené rozsahu vzniklé újmy, případně uhrazením vzniklé újmy v rámci pojistného plnění.

**12.6** Klient je povinen Společnosti poskytnout veškerou potřebnou součinnost k prokázání vzniku újmy (zajištění posudků, odborných zpráv, fotodokumentace, přístupu osob aj.) požadovanou pojišťovnou Společnosti.

### **XIII. Voucher na Služby**

**13.1** Voucher opravňuje jeho držitele k tomu, aby mu byly poskytnuty Služby Společnosti, případně držitele opravňuje k získání konkrétního plnění, které je na Voucheru specifikováno.

**13.2** Voucher vydává Společnost v elektronické nebo fyzické podobě a lze jej uplatnit pouze u Společnosti.

**13.3** Voucher je přenosný na třetí osobu, pokud na Voucheru není specifikováno jinak. Převedením Voucheru na třetí osobu (např. darováním) tato osoba vstupuje do veškerých práv a povinností, které s Voucherem souvisejí.

**13.4** Hodnota Voucheru je výslovně uvedena. Společnost informuje, že Ceny se mohou v průběhu času měnit; za Cenu se považuje ta, která je platná v době uplatnění Voucheru, nikoli Cena platná v době vydání Voucheru.

**13.5** Voucher je možné uplatnit jeho předložením Společnosti, a to nejpozději před uzavřením Smlouvy. Na později předložené Vouchery nebude brán zřetel.

**13.6** Voucher je možné uplatnit pouze jednou. Jeho uplatnění je možné rozložit, pokud není na Voucheru výslovně uvedeno jinak. V takovém případě Pracovník písemně vyznačí na Voucheru jeho zbývající nominální hodnotu.

**13.7** Voucher může uplatnit pouze ten, kdo jej předloží jako první.

**13.8** Hodnota Voucheru není úročena, není zohledňována míra inflace mezi zakoupením a uplatněním Voucheru.

**13.9** Voucher není možno vrátit oproti vyplacení jeho hodnoty v penězích. Držitel Voucheru není oprávněn požadovat vyplacení hodnoty Voucheru v penězích. Nezkonzumovaná hodnota Voucheru se nevrací.

**13.10** Pokud není výslovně uvedeno na Voucheru jinak, Společnost negarantuje držiteli Voucheru konkrétní termín Služby.

**13.11** V případě, že na Voucheru není uvedeno jinak, je doba platnosti Voucheru 6 měsíců od jeho vydání. Po uplynutí této doby práva spojená s Voucherem bez náhrady zanikají.

**13.12** Pro smlouvu o koupi Voucheru Spotřebitelem platí možnost do 14 dnů od smlouvy odstoupit za předpokladu, že Voucher v této době nebyl uplatněn. V takovém případě Společnost Voucher zneplatní a vrátí Spotřebiteli hodnotu Voucheru v penězích.

### **XIV. Ochrana osobních údajů**

**14.1** Společnost prohlašuje, že osobní údaje zpracovává v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „Nařízení“).

**14.2** Právním titulem ke zpracování osobních údajů je zejména splnění Smlouvy mezi Společností jakožto správcem osobních údajů a Klientem jakožto subjektem osobních údajů ve smyslu čl. 6 odst. 1 písm. b) Nařízení a dále oprávněný zájem Společnosti dle čl. 6 odst. 1 písm. f) Nařízení.

**14.3** Bližší informace k ochraně osobních údajů naleznete na internetových stránkách Společnosti v sekci „GDPR“.

## **XV. Komunikace s Klientem a doručování**

**15.1** Komunikace mezi Společností a Klientem probíhá zejména prostřednictvím e-mailu nebo telefonicky, tedy prostřednictvím kontaktní údajů, které Klient uvedl v rámci uzavírání Smlouvy.

**15.2** Informace nebo sdělení zasílaná Klientem směrem ke Společnosti s účinkem vzniku, změny nebo zániku práv a povinností musí být učiněny v písemné podobě e-mailem na Kontaktní e-mailovou adresu nebo prostřednictvím poštovních služeb na adresu pobočky Společnosti: Vídeňská 546/55, 639 00 Brno, pokud v těchto VOP není výslovně uvedena jiná forma.

**15.3** V pochybnostech se považuje za doručenou poštu prokazatelně odeslaná písemnost prostřednictvím elektronické pošty nebo prostřednictvím poštovních služeb třetí den po jejím odeslání.

**15.4** Klient se zavazuje poskytnout Společnosti platné, aktuální a přesné kontaktní údaje a bezodkladně hlásit jejich změnu.

## **XVI. Způsob vyřízení stížností Klientů**

**16.1** V případě, že Klient nebude spokojen s chováním Pracovníka, může kdykoli tuto skutečnost oznámit Společnosti. Společnost se zavazuje, že se bude takovým oznámením vždy zabývat a vyvodí z něj přiměřená opatření.

## **XVII. Informace pro Spotřebitele**

**17.1** Klient, který je fyzickou osobou a který uzavře Smlouvu mimo svou podnikatelskou činnost, je Spotřebitelem.

**17.2** V případě, že Klient jako Spotřebitel uzavře se Společností Smlouvu, a to mimo obchodní prostory Společnosti, má právo od Smlouvy odstoupit bez uvedení důvodu. Lhůta pro odstoupení od Smlouvy činí 14 dnů ode dne uzavření Smlouvy.

**17.3** Klient výslovně souhlasí s tím a žádá, aby mu Služby byly poskytovány i v době, kdy by bylo případně možné od Smlouvy odstoupit, tedy před uplynutím lhůty 14 dnů pro odstoupení od smlouvy.

**17.4** Klient má právo od Smlouvy odstoupit do okamžiku Ukončení Služby. Klient bere na vědomí skutečnost, že poskytování konkrétní Služby bezprostředně časově navazuje na uzavření Smlouvy, tedy právo odstoupit od Smlouvy lze uplatnit pouze v době od uzavření Smlouvy do okamžiku poskytnutí konkrétní Služby v plném rozsahu.

**17.5** V případě odstoupení od Smlouvy ze strany Klienta v době po zahájení poskytování konkrétní Služby je tento povinen uhradit poměrnou část Ceny Služby za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od Smlouvy.

**17.6** Od Smlouvy nelze odstoupit, pokud již byla Služba v plném rozsahu poskytnuta.

**17.7** Společnost je odhodlána veškeré případné spory řešit smírně. Pokud se nepodaří vyřešit spor smírnou cestou, Klient má právo domáhat se mimosoudního řešení sporu u České obchodní inspekce, která je příslušným subjektem pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů. Formulář a bližší informace jsou dostupné na internetové stránce České obchodní inspekce [www.adr.coi.cz](http://www.adr.coi.cz). Podnět může Klient podat prostřednictvím webových stránek [www.coi.cz/podatelna/](http://www.coi.cz/podatelna/).

## **XVIII. Závaznost VOP**

**18.1** Tyto VOP jsou k dispozici na Internetových stránkách Společnosti a jsou Klientům předloženy v aktuálním znění vždy při prvním uzavření Smlouvy a jsou k této Smlouvě připojeny.

**18.2** Klient potvrzuje, že se předtím, než mu byla Služba poskytnuta, seznámil se zněním VOP a s jejím zněním souhlasí.

## **XIX. Závěrečná ustanovení**

**19.1** Veškerá ujednání mezi stranami se řídí právním řádem České republiky. Pokud vztah obsahuje mezinárodní prvek, pak strany sjednávají, že se vztah řídí právem České republiky. Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.

**19.2** Společnost je oprávněna tyto VOP jednostranně měnit či doplňovat.

**19.3** Změnu VOP je Společnost povinna oznámit tak, že nové znění VOP zveřejní na svých Internetových stránkách a stávajícím Klientům nové znění předloží v procesu uzavírání další Smlouvy s komentářem, že VOP byly aktualizovány. Uzavřením Smlouvy Klient souhlasí s účinným zněním VOP.

**19.4** Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dne 18. 5. 2026. Tímto dnem se v celém rozsahu ruší a nahrazuje předchozí znění VOP ze dne 01.03.2024.