

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Všeobecné obchodní podmínky společnosti Zenyagroup s.r.o.

Účinnost od: 1. 1. 2026

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují smluvní vztahy mezi společnostmi:

Zenyagroup s.r.o.

se sídlem Plzeňská 3352/156, 150 00 Praha 5

IČO: 23878835

DIČ: CZ23878835

Společnost je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 434438
(dále jen „Zhotovitel“, „Prodávající“ nebo „Společnost“)

a zákazníkem (dále jen „Objednatel“, „Kupující“ nebo „Klient“).

Tyto VOP jsou nedílnou součástí smluvních vztahů, pokud na ně bylo odkázáno.

2. PŘEDMĚT ČINNOSTI

Společnost poskytuje zejména následující služby a dodávky:

2.1 Služby

- pravidelný úklid bytových domů a společných prostor,
- úklid kanceláří a komerčních objektů,
- generální úklid,
- strojní čištění garáží, podlah a zpevněných ploch,
- mytí oken a prosklených ploch,
- úklid po stavebních pracích,
- jednorázové úklidové zásahy,
- sezónní údržba,
- další související servisní práce dle dohody.

2.2 Dodávky zboží

- vstupní rohože a čistící zóny,
- hygienický materiál,
- úklidové prostředky,
- spotřební materiál,
- koše, dávkovače, vybavení objektů,
- další související sortiment,
- další služby a dodávky obdobného charakteru dle individuální dohody.

3. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

3.1 Způsoby vzniku smluvního vztahu

Smluvní vztah vzniká zejména:

- podpisem smlouvy,
- písemným potvrzením nabídky,
- potvrzením cenové nabídky bez výhrad,
- faktickým zahájením plnění na základě objednávky Klienta,
- potvrzením objednávky e-mailem, SMS nebo jiným elektronickým způsobem,
- ústním nebo telefonickým potvrzením objednávky, pokud následně dojde k zahájení plnění nebo jinému potvrzení vůle Klienta,
- převzetím zboží.

3.2 Telefonické potvrzení

Telefonické nebo ústní potvrzení nabídky či objednávky může být považováno za závazné, pokud z okolností jednoznačně vyplývá vůle objednat službu nebo zboží.

3.3 Oprávněná osoba

Objednatel odpovídá za to, že osoba jednající jeho jménem je k objednání oprávněna. Společnost je oprávněna důvodně spoléhat na oprávnění osoby vystupující za Objednatele.

3.4 Nabídky

Nabídka Společnosti není veřejným návrhem na uzavření smlouvy. Společnost si vyhrazuje právo objednávku odmítnout.

4. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY SPOTŘEBITELEM

4.1 Právo na odstoupení

Je-li Klient spotřebitelem a smlouva je uzavřena distančním způsobem, zejména prostřednictvím webového formuláře, e-mailu, telefonu nebo jiného prostředku komunikace na dálku, nebo mimo obchodní prostory Společnosti, má Klient právo od smlouvy odstoupit bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy, pokud právní předpisy nestanoví jinak.

4.2 Poučení a vzorový formulář

Podrobné poučení o právu na odstoupení od smlouvy a vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy jsou dostupné na webových stránkách Společnosti www.zenyagroup.cz v samostatném dokumentu „Poučení o právu na odstoupení od smlouvy a vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy“.

Klient může pro odstoupení od smlouvy použít vzorový formulář, není to však jeho povinností.

4.3 Zahájení poskytování služby před uplynutím lhůty

Pokud Klient výslovně požádá Společnost o zahájení poskytování služby před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, bere na vědomí, že v případě odstoupení od smlouvy je povinen uhradit Společnosti poměrnou část ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení.

4.4 Úplné poskytnutí služby

Pokud byla služba na výslovnou žádost Klienta zcela poskytnuta před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, může Klient v zákonem stanovených případech právo na odstoupení od smlouvy ztratit.

4.5 Výjimky z práva na odstoupení

Právo na odstoupení od smlouvy se neuplatní v případech, kdy to vylučují právní předpisy, zejména u plnění, která byla poskytnuta podle individuálních požadavků Klienta, nebo u služeb, jejichž poskytování bylo se souhlasem Klienta zahájeno či dokončeno způsobem stanoveným právními předpisy.

5. CENY

5.1 Služby

Cena služeb se stanoví individuálně dle nabídky, ceníku nebo smlouvy.

5.2 Zboží

Cena zboží se řídí potvrzenou cenovou nabídkou nebo objednávkou.

5.3 DPH

Není-li výslovně uvedeno jinak, ceny jsou bez DPH.

5.4 Vícepráce a navýšení ceny

Společnost je oprávněna účtovat přiměřené navýšení ceny zejména při:

- vyšším rozsahu znečištění oproti předpokladu,
- nutnosti použití speciálních prostředků,
- prodloužení času z důvodu překážek na straně Klienta,
- nemožnosti standardního přístupu,
- požadavku na práce mimo sjednaný rozsah,
- dodatečných požadavcích Klienta,
- prodloužení při zpřístupnění prostor,
- neúplného nebo nepřesného popisu zakázky ze strany Klienta.

Vícepráce mohou být účtovány dle aktuální hodinové sazby, cenové nabídky nebo dohody smluvních stran.

6. FAKTURACE A SPLATNOST

6.1 Splatnost faktur

Splatnost faktur činí 14 kalendářních dnů, není-li dohodnuto jinak.

6.2 Doručování faktur

Faktury jsou standardně doručovány elektronicky ve formátu PDF na sdělenou e-mailovou adresu Klienta.

6.3 Zálohy

Společnost je oprávněna požadovat zálohu v přiměřené výši, maximálně však do 100 % ceny, dle povahy zakázky.

6.4 Prodlení

V případě prodlení Klienta s úhradou je Společnost oprávněna:

- účtovat zákonný úrok z prodlení,
- pozastavit poskytování služeb nebo dodávek do doby úhrady závazků,
- požadovat platbu předem u dalších objednávek,
- odmítnout další objednávky do úplné úhrady závazků,

- požadovat náhradu účelně vynaložených nákladů spojených s vymáháním pohledávky.

6.5 Započtení

Klient není oprávněn jednostranně započíst své nároky bez písemného souhlasu Společnosti.

6.6 Námitky k faktuře

Případné výhrady k faktuře je Klient povinen uplatnit bez zbytečného odkladu po jejím doručení, nejpozději však do data splatnosti. Uplatnění výhrad nemá vliv na splatnost nesporné části faktury.

6.7 Platební údaje

Úhrada se provádí na bankovní účet Společnosti uvedený na příslušné faktuře.

7. SOUČINNOST KLIENTA

7.1 Součinnost Klienta

Klient je povinen zajistit zejména:

- přístup do objektu a sjednaných prostor,
- dostupnost vody a elektřiny, pokud jsou nutné,
- bezpečné pracovní prostředí,
- informování obyvatel objektu o termínu prací,
- funkční klíče, čipy, přístupové kódy nebo jiný způsob vstupu,
- umožnění vstupu do technických prostor, jsou-li nutné k plnění,
- informování třetích osob nebo uživatelů objektu, pokud je to potřebné pro bezpečné provedení prací.

7.2 Následky neposkytnutí součinnosti

Nesplnění těchto podmínek opravňuje Společnost **požadovat** úhradu za:

- marný výjezd,
- prostoj pracovníků,
- přesun termínu,
- náklady na opakovaný výjezd,
- vícepráce.

8. TERMÍNY PLNĚNÍ

8.1 Termíny jsou orientační

Termíny plnění jsou orientační, není-li výslovně písemně sjednán pevný termín.

8.2 Prodlení bez odpovědnosti

Společnost neodpovídá za prodlení způsobené zejména:

- vyšší mocí,
- počasím,
- dopravní situací,
- technickou poruchou,

- nepřístupností objektu,
- zásahem třetích osob,
- bezpečnostním omezením objektu.

8.3 Změna termínu

Společnost je oprávněna změnit sjednaný termín plnění v přiměřeném rozsahu z provozních, technických, kapacitních nebo bezpečnostních důvodů.

9. ROZSAH A KVALITA SLUŽEB

9.1 Standard provedení

Služby jsou poskytovány odborně a s běžnou odbornou péčí odpovídající charakteru zakázky a technickým možnostem.

9.2 Negarantované výsledky

Společnost negarantuje odstranění:

- starých a zažraných skvrn,
- poškození vzniklých před zahájením prací,
- trvalého zabarvení povrchů,
- zápachu vzniklého dlouhodobým provozem,
- poškození způsobeného nevhodnou dříve použitou chemií,
- vad materiálu nebo opotřebení povrchů.

9.3 Výsledek závisí na stavu objektu

Konečný výsledek služby závisí na stáří, stavu a typu materiálů a předchozí údržbě.

9.4 Posuzování kvality

Kvalita služeb se posuzuje s ohledem na charakter zakázky, stav objektu, typ povrchů a běžný standard daného typu služby.

10. SPECIFICKÉ PODMÍNKY PRO GARÁŽE A STROJNÍ ČIŠTĚNÍ

Standardní strojní čištění nezahrnuje bez výslovné dohody:

- chemické odstraňování olejů,
- hloubkové odmaštění,
- odstraňování barev, lepidel a epoxidů,
- stavební suť a odvoz odpadu,
- nebezpečné látky,
- zaschlé olejové mapy,
- rezové usazeniny,
- cementové nebo stavební nánosy,
- biologický odpad,
- ruční detailní čištění všech rohů a stropních konstrukcí.

Tyto práce jsou považovány za nadstandard a účtují se samostatně.

11. MYTÍ OKEN A VENKOVNÍ PRÁCE

Mytí oken, fasád a venkovních ploch může být odloženo při nevhodných klimatických podmínkách, zejména při:

- dešti,
- silném větru,
- mrazu,
- omezení přístupu,
- výškových nebo bezpečnostních podmínkách,
- extrémním slunci,
- bezpečnostním riziku.

12. REKLAMACE SLUŽEB

12.1 Lhůta

Reklamací je nutné uplatnit písemně bez zbytečného odkladu, zpravidla do 48 hodin od provedení služby nebo její části.

12.2 Obsah reklamace

Reklamací musí obsahovat:

- identifikaci zakázky,
- popis vady,
- místo vady,
- fotodokumentaci, pokud je možná.

12.3 Náprava

Společnost má právo nejprve sjednat nápravu v přiměřené lhůtě.

12.4 Sleva

Bez poskytnutí přiměřené možnosti nápravy nevzniká automaticky nárok na slevu či vrácení ceny.

12.5 Součinnost při reklamaci

Pokud Klient znemožní kontrolu reklamované vady nebo provedení přiměřené nápravy, nárok z reklamace zaniká.

12.6 Přístup k reklamaci

Klient je povinen umožnit Společnosti přiměřený přístup k prověření reklamace a k případnému provedení nápravy.

12.7 Běžné provozní znečištění

Za reklamaci se nepovažuje znečištění vzniklé běžným provozem objektu po provedení služby.

13. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

13.1 Rozsah odpovědnosti

Společnost odpovídá pouze za škodu prokazatelně způsobenou porušením svých povinností.

13.2 Vyloučení odpovědnosti

Společnost neodpovídá za:

- skryté vady materiálů,
- nevhodné či nekvalitní povrchy,
- běžné opotřebení,
- vady existující před započítáním prací,
- škody způsobené třetí osobou,
- ušlý zisk,
- nepřímé škody,
- přerušení provozu Klienta.

13.3 Limit náhrady

Celková odpovědnost Společnosti za škodu vzniklou v souvislosti s konkrétní zakázkou je omezena maximálně do výše ceny této zakázky, nejvýše však do rozsahu sjednaného pojistného plnění, existuje-li.

13.4 Nepřímé škody

Náhrada škody nezahnuje následné ekonomické dopady související s omezením provozu Klienta, pokud právní předpis nestanoví jinak.

14. PRAVIDELNÉ SLUŽBY

14.1 Organizace plnění

Společnost je oprávněna určit konkrétní den pravidelného plnění dle provozních možností, pokud není písemně sjednáno jinak.

14.2 Trvání

Není-li sjednáno jinak, pravidelné služby se sjednávají na dobu neurčitou.

14.3 Výpověď

Každá smluvní strana může smlouvu vypovědět písemně s výpovědní dobou 1 měsíc, která počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi.

14.4 Doručování výpovědi

Výpověď může být doručena také elektronicky, zejména e-mailem nebo prostřednictvím datové schránky, pokud je její doručení prokazatelné.

14.5 Úprava ceny

Společnost je oprávněna cenu upravit zejména při:

- růstu inflace,
- růstu mezd,
- růstu cen energií,
- změně legislativy,
- změně rozsahu služeb.

O změně ceny bude Klient informován předem v přiměřené lhůtě, zpravidla před účinností nové ceny.

14.6 Přerušení plnění

V případě havárie, vyšší moci, nepřístupnosti objektu nebo jiné mimořádné události může být pravidelné plnění přiměřeně přesunuto.

15. PRODEJ ZBOŽÍ

15.1 Dodací termíny

Dodací termíny jsou orientační, není-li výslovně garantováno jinak.

15.2 Převzetí

Kupující je povinen při převzetí zboží bez zbytečného odkladu zkontrolovat jeho množství, zjevný stav a případné viditelné vady. Zjevné vady je povinen oznámit neprodleně.

15.3 Viditelné vady

Viditelné vady je nutné oznámit bezodkladně, nejpozději do 48 hodin od převzetí.

15.4 Výhrada vlastnického práva

Dodané zboží zůstává majetkem Společnosti až do úplného zaplacení celé kupní ceny.

15.5 Rohože a textilní výrobky

U vstupních rohoží a obdobných výrobků jsou přípustné běžné výrobní tolerance rozměrů, odstínu a opotřebení odpovídající provozu.

15.6 Vedlejší náklady

Náklady na dopravu, manipulaci, vynášku nebo instalaci zboží nejsou součástí ceny, není-li výslovně uvedeno jinak.

15.7 Místo převzetí

Kupující je povinen zajistit vhodné místo pro převzetí zboží, není-li dohodnuto jinak.

16. FOTODOKUMENTACE

16.1 Oprávnění pořizovat fotodokumentaci

Společnost je oprávněna pořizovat provozní fotodokumentaci před zahájením, v průběhu i po dokončení prací, a to za účelem:

- doložení rozsahu plnění,
- evidence stavu objektu nebo jeho částí,
- ochrany proti neoprávněným reklamacím,
- řešení škodních událostí nebo sporů,
- interní kontroly kvality poskytovaných služeb.

16.2 Použití

Fotodokumentace může být použita jako důkazní prostředek při řešení reklamací, škodních událostí nebo jiných sporů souvisejících s plněním zakázky.

16.3 Ochrana soukromí

Bez předchozího souhlasu Klienta nebude fotodokumentace použita k marketingovým účelům. Při pořizování fotodokumentace bude Společnost postupovat tak, aby přiměřeně chránila soukromí osob nacházejících se v objektu.

16.4 Doba uchování

Fotodokumentace bude uchovávána po dobu nezbytně nutnou k naplnění účelu jejího pořízení nebo po dobu vyžadovanou právními předpisy.

17. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

17.1 Osobní údaje jsou zpracovávány v souladu s platnými právními předpisy, zejména nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR) a souvisejícími právními předpisy České republiky.

17.2 Společnost zpracovává osobní údaje pouze v rozsahu nezbytném pro uzavření, plnění a správu smluvního vztahu, plnění zákonných povinností nebo ochranu svých oprávněných zájmů.

17.3 Aktuální informace o způsobu a rozsahu zpracování osobních údajů, včetně práv subjektů údajů, jsou zveřejněny na webových stránkách společnosti www.zenyagroup.cz.

18. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

18.1 Součást smlouvy

Tyto VOP jsou součástí nabídky, objednávky a smluvního vztahu, pokud na ně bylo odkázáno.

18.2 Přednost individuální dohody

Individuální písemná dohoda stran má přednost před těmito VOP.

18.3 Rozhodné právo

Právní vztahy se řídí právem České republiky.

18.4 Příslušnost soudu

Spory budou řešeny před věcně a místně příslušným soudem, a to v rozsahu umožněném právními předpisy.

18.5 Změny VOP

Nové znění bude zveřejněno na webových stránkách společnosti a použije se na nové objednávky a na pravidelné smluvní vztahy po předchozím oznámení Klientovi.

18.6 Elektronická komunikace

Elektronická komunikace mezi smluvními stranami je považována za běžný a platný způsob komunikace a doručování, není-li sjednáno jinak.

18.7 Oddělitelnost ustanovení

Stane-li se některé ustanovení těchto VOP neplatným nebo neúčinným, nemá tato skutečnost vliv na platnost ostatních ustanovení.