

Všeobecné smluvní podmínky

Tomaso s.r.o. | www.rucenadeje.cz

1. Základní informace

- **1.1 Provozovatel:** Provozovatelem webové stránky RuceNadeje.cz je společnost **Tomaso s.r.o.**, se sídlem: Příkop 838/6, Zábrdovice, 602 00 Brno, IČ: 63480301, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 20815 (dále jen „Tomaso“). Veškerá komunikace probíhá prostřednictvím kontaktů uvedených na webové stránce nebo v objednávce.
- **1.2 Webová stránka:** Webová stránka rucenadeje.cz je online zprostředkovatelská platforma, která propojuje osoby poptávající domácí výpomoc (dále jen „Uživatelé“) se samostatnými poskytovateli těchto služeb (dále jen „Poskytovatelé“). Společnost Tomaso s.r.o. není poskytovatelem sociálních služeb dle zákona č. 108/2006 Sb. a samotnou pomoc neposkytuje – tu zajišťují výhradně Poskytovatelé.
- **1.3 Klíčové pojmy:**
 - **Uživatel:** Fyzická nebo právnická osoba objednávající si domácí výpomoc přes webovou stránku rucenadeje.cz.
 - **Poskytovatel:** Samostatná fyzická nebo právnická osoba poskytující domácí výpomoc za odměnu.
 - **Objednávka:** Potvrzený požadavek Uživatele na konkrétní rozsah, frekvenci, místo a cenu domácí výpomoci.
 - **Poptávka:** Nezávazný požadavek Uživatele, na jehož základě Tomaso hledá vhodného Poskytovatele.
 - **Smlouva o poskytování podpory v domácím prostředí:** Smlouva uzavřená mezi Uživatelem a Poskytovatelem, která vzniká potvrzením Objednávky nebo okamžikem, kdy Uživatel umožní Poskytovateli vstup do místa plánovaného poskytování služeb.
- **1.4 Souhlas s podmínkami:** Používáním webové stránky rucenadeje.cz Uživatel uzavírá smlouvu o užívání služby se společností Tomaso a potvrzuje, že se s těmito podmínkami seznámil a souhlasí s nimi. Pokud s podmínkami nesouhlasí, nesmí webovou stránku používat.

2. Rozsah služeb Tomaso

- **2.1** Tomaso zajišťuje provoz webové stránky rucenadeje.cz, zákaznickou podporu a zprostředkování kontaktu mezi Uživateli a Poskytovateli.
- **2.2** Tomaso neodpovídá za kvalitu, průběh ani výsledek domácí výpomoci – za tyto aspekty odpovídá vždy konkrétní Poskytovatel.
- **2.3** Tomaso nezaručuje stálou dostupnost konkrétního Poskytovatele ani totožnou kvalitu při opakovaných objednávkách.

- **2.4** Tomaso může Uživateli doporučit jiného Poskytovatele, pokud původní Poskytovatel není schopen službu zajistit.

3. Domácí výpomoc

- **3.1** Domácí výpomoc může zahrnovat zejména: pomoc s chodem domácnosti, úklid, nákupy, přípravu jídla, doprovod a další obdobné činnosti sjednané individuálně mezi Uživatelem a Poskytovatelem.
- **3.2** Přesný obsah a rozsah služeb je vždy stanoven v Objednávce a dohodnut mezi Uživatelem a Poskytovatelem před zahájením spolupráce.
- **3.3** Služby se poskytují v místě uvedeném Uživatelem v Poptávce/Objednávce. Uživatel je povinen zajistit, aby toto místo bylo přístupné, bezpečné a způsobilé pro výkon sjednaných činností.
- **3.4** Smlouva o poskytování podpory v domácím prostředí sjednaná na dobu neurčitou může být vypovězena s výpovědní lhůtou 1 měsíc, pokud není v Objednávce stanoveno jinak. Výpověď lze doručit přímo Poskytovateli nebo prostřednictvím Tomaso s.r.o., které zajistí její předání Poskytovateli.

4. Cena a platby

- **4.1** Webová stránka může zobrazit orientační cenu na základě zadaných údajů. Konečná cena je výsledkem dohody mezi Uživatelem a Poskytovatelem před zahájením spolupráce.
- **4.2** Tomaso může na základě plné moci od Poskytovatele přijímat platby jménem a na účet Poskytovatele.
- **4.3** Standardní platební termíny:
 - za období od 1. do 15. dne v měsíci → splatnost do 20. dne téhož měsíce,
 - za období od 16. do posledního dne v měsíci → splatnost do 5. dne následujícího měsíce.
- **4.4** Uživatel může Objednávku bezplatně zrušit nejpozději 5 dní před plánovaným zahájením. Při pozdějším zrušení může Poskytovatel účtovat storno poplatek až do výše 30 % předpokládané ceny, maximálně však 2 000 Kč.
- **4.5** Při prodlení s platbou může být požadován zákonný úrok z prodlení. Poskytovatel může dále účtovat poplatek 100 Kč za každou odeslanou upomínku na úhradu dlužné částky.
- **4.6** V případě přeplatku bude tato částka vrácena do 30 dní od e-mailového potvrzení přeplatku ze strany Poskytovatele.

5. Povinnosti Uživatele

- **5.1 Uživatel je povinen zejména:**
 - umožnit Poskytovateli přístup do místa poskytování služeb (např. předat klíče nebo přístupový kód),
 - zajistit, aby místo bylo bezpečné a způsobilé pro výkon sjednaných činností,
 - bezpečně uložit cenné a křehké předměty před příchodem Poskytovatele,
 - zajistit bezpečný stav elektrických a plynových spotřebičů a seznámit Poskytovatele s jejich obsluhou,
 - nepodnikat nic, co by výkonu domácí výpomoci bránilo nebo jej znemožňovalo.

6. Reklamacce a odpovědnost

- **6.1** Vady poskytnutých služeb je Uživatel povinen oznámit bez zbytečného odkladu po jejich zjištění e-mailem na adresu uvedenou na webové stránce RuceNadeje.cz s konkrétním popisem vady.
- **6.2** Za škodu způsobenou při výkonu domácí výpomoci odpovídá Poskytovatel. Tomaso za tuto škodu neodpovídá, pokud povinnost k náhradě nevyplývá přímo ze zákona.

7. Ochrana osobních údajů

- **7.1** Tomaso zpracovává osobní údaje Uživatelů v rozsahu nezbytném pro zprostředkování Objednávek a plnění zákonných povinností, a to v souladu s nařízením GDPR a zákonem č. 110/2019 Sb. Podrobnosti jsou uvedeny v Zásadách ochrany osobních údajů na webové stránce RuceNadeje.cz.
- **7.2** Uživatel má právo na přístup ke svým údajům, jejich opravu, výmaz, omezení zpracování, přenositelnost a právo vznést námitku. Stížnost může podat u Úřadu pro ochranu osobních údajů.
- **7.3** Uživatel může udělit souhlas se zasíláním obchodních sdělení, který je kdykoli oprávněn odvolat postupem uvedeným v každém sdělení nebo na webové stránce RuceNadeje.cz.

8. Změny podmínek a závěrečná ustanovení

- **8.1** Tomaso může tyto podmínky jednostranně aktualizovat, zejména z důvodu změny právních předpisů nebo způsobu poskytování služeb. O změně bude Uživatel informován e-mailem nebo oznámením na webové stránce. Nové znění vstupuje v účinnost nejdříve 30 dní po oznámení.
- **8.2** Pokud Uživatel se změnami nesouhlasí, může smlouvu vypovědět e-mailem na info@rucenadeje.cz s výpovědní lhůtou 1 měsíc. Další používání webové stránky po datu účinnosti změn se považuje za souhlas s novým zněním.

- **8.3** Služby webové stránky jsou poskytovány ve stavu, v jakém se nacházejí a v jakém jsou dostupné. Tomaso v rozsahu povoleném zákonem neposkytuje záruky ohledně nepřetržitosti ani bezchybnosti provozu webové stránky.
- **8.4** Uživatel souhlasí s tím, že Tomaso může převést svá práva a povinnosti ze smluv na třetí osobu, pokud na ni současně převede i související závazky.
- **8.5** Tyto podmínky se řídí právem České republiky a nabývají účinnosti dnem 1. 6. 2026.

Další ujednání

- Tomaso s.r.o. není smluvní stranou smlouvy o poskytování podpory v domácím prostředí mezi Uživatelem a Poskytovatelem, pokud není výslovně uvedeno jinak.
- Poskytovatelé neposkytují zdravotní péči, ošetrovatelské úkony ani osobní péči vyhrazenou registrovaným poskytovatelům sociálních nebo zdravotních služeb.
- Poskytovatelé poskytují služby samostatně na základě individuální dohody s Uživatelem.
- Činnosti zprostředkované prostřednictvím platformy Ruce Naděje nepředstavují sociální služby podle zákona č. 108/2006 Sb.
- Poskytovatel vykonává svou činnost samostatně vlastním jménem, na vlastní odpovědnost a vlastním organizačním způsobem.
- Poskytovatel si samostatně organizuje čas, způsob a rozsah poskytovaných služeb a není při výkonu své činnosti řízen společností Tomaso s.r.o.