

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

společnosti We hate ironing s.r.o.

PRO SLUŽBU



PLATNÉ KE DNI 18.08.2026

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

I.

UZAVŘENÍ SMLOUVY

1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**VOP**“) upravují práva a povinnosti smluvních stran při uzavírání a plnění smlouvy o dílo (dále jen „**Smlouva**“) mezi poskytovatelem, jakožto zhotovitelem, na straně jedné a klientem, jakožto objednatelem, na straně druhé. Poskytovatelem se pro účely těchto VOP rozumí společnost:

We hate ironing s.r.o.

se sídlem Vyskočilova 1100/2, Michle, 140 00 Praha 4

IČ 075 75 696

společnost zapsaná v obchodním rejstříku pod sp.zn. C321841 vedenou Městským soudem v Praze

kontaktní údaje:

Provozovna: Vyskočilova 1100/2, 140 00, Praha 4 – Michle, IČP: 1013012674

Na Florenci 2116/15, 110 00, Praha 1 - Nové Město, IČP 1013012682

Kontaktní údaje zákaznického servisu (služeb zákazníkovi), reklamace:

email: hello@wehateironing.cz

t.č.: +420 607 000 944

Výpis z obchodního rejstříku poskytovatele je k dispozici na internetové stránce www.justice.cz. Výpis ze živnostenského rejstříku poskytovatele je k dispozici na adrese http://www.info.mfcr.cz/ares/ares_es.html.cz. Klientem se pro účely těchto VOP rozumí osoba objedávající si Službu (jak je tento pojem definován dále) nebo Dárkový poukaz (jak je tento pojem definován dále) poskytované poskytovatelem, prostřednictvím internetové aplikace na internetové stránce www.wehateironing.cz (dále jen „**klient**“) (dále jen „**Systém**“).

2. Předmětem Smlouvy je závazek poskytovatele v souladu s těmito VOP poskytnout klientovi službu, tedy převzít od klienta (dále jen „**Vyzvednutí**“), věc nebo věci, anebo boty v případě čištění bot, jejichž čištění a žehlení nebo jenom žehlení a v případě bot, jejichž čištění si klient prostřednictvím Systému objednal (dále jen „**Věc**“ nebo také „**Věci**“), na těchto Věcech provést údržbu spočívající v jejich vyčištění a vyžehlení, nebo jenom vyžehlení anebo jenom čištění v případě bot (dále jen „**Čištění**“ a pro činnost poskytovatele ve tvaru slovesa také jako „**Vyčistit**“), a předat klientovi řádně provedené dílo (dále jen „**Vrácení**“), za což se klient zavazuje zaplatit poskytovateli cenu díla určenou podle ceníku (dále jen „**Cena**“) poskytovatele platným v momentě potvrzení objednávky poskytovatelem, který je k dispozici na internetové stránce www.wehateironing.cz (dále jen „**Ceník**“) a Cenu za dopravu (jak je tento pojem definován dále) (Cena a Cena za dopravu dohromady dále jen „**Celková cena**“).
(Celá v tomto odstavci popsána služba jako předmět Smlouvy dále jen „**Služba**“.)

3. Věcí ve smyslu těchto VOP mohou být toliko takové věci, které jsou uvedeny v Ceníku, u nichž je uvedena Cena za jejich Čištění. Jakékoliv jiné věci mohou být poskytovatelem pro klienta Vyčištěny pouze po předchozí dohodě.
4. Smlouva se mezi poskytovatelem a klientem uzavírá prostřednictvím Systému. Smlouva je uzavřena momentem, kdy bude klientovi poskytovatelem zasláno potvrzení o přijetí Objednávky (jak je tento pojem definován dále). Současně s potvrzením přijetí Objednávky poskytovatel doručí klientovi prostřednictvím emailu i tyto VOP ve formátu PDF (za účelem vyloučení pochybností se má za to, že takto doručené VOP jsou VOP, kterými se spravuje vztah poskytovatele a klienta).
5. Uzavřením Smlouvy vzniká závazek poskytovatele provést dílo řádně a včas a klientovi vzniká závazek za řádně provedené dílo zaplatit poskytovateli Celkovou cenu.
6. Odesláním Objednávky klient potvrzuje souhlas s těmito VOP. Každý klient potvrzením souhlasu s těmito VOP současně potvrzuje, že ve smyslu § 1823 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, výslovně žádá, aby poskytovatel začal s plněním svých závazků ze Smlouvy ihned po uzavření Smlouvy a je srozuměn se skutečností, že poskytnutím plnění zaniká jeho právo odstoupit od smlouvy podle § 1837 písm. a) občanského zákoníku.
7. Prostřednictvím Systému je návštěvník internetové stránky www.wehateironing.cz oprávněn zakoupit i Dárkový poukaz, jehož nákup i využití blíže upravují tyto VOP v článku V. odst. 9 a násl. Smlouvou o koupi Dárkového poukazu se poskytovatel zavazuje předat klientovi kód, po jehož použití v souladu s těmito VOP se poskytovatel zavazuje, na příslušný uživatelský účet, na němž byl kód vložen do Systému, připsat kredity odpovídající Dárkovému poukazu.

II.

SDĚLENÍ PRO SPOTŘEBITELE PŘED UZAVŘENÍM SMLOUVY

1. Poskytovatel klientovi spotřebiteli sděluje, že:
 - a. náklady na prostředky komunikace na dálku se neliší od základní sazby (v příp. internetového i telefonického připojení dle podmínek operátora klienta). Poskytovatel si neúčtuje žádné další poplatky, to se však netýká dopravy);
 - b. požaduje úhradu Ceny před převzetím plnění klientem a v případě zvolení úhrady těchto závazků prostřednictvím převodu z bankovního účtu, požaduje poskytovatel úhradu zálohy ve výši 100% Ceny;
 - c. poskytovatel neuzavírá smlouvy, jejímž předmětem je opakované plnění;
 - d. ceny služeb jsou na stránkách uváděny včetně DPH, včetně veškerých poplatků stanovených zákonem, nicméně náklady na dodání díla se liší podle zvolené metody a poskytovatele dopravy;
 - e. náklady na dodání a způsob platby jsou klientovi sděleny při výběru dopravy, platby a zabalení, z nichž si klient vybere jemu nejvhodnější způsob platby, vždy jsou však tyto informace poskytnuty před závazným potvrzením objednávky;

- f. vzhledem k tomu, že poskytnutí služby je vázáno na termín, který si vybírá sám klient při zadávání objednávky, je klient informován, že poskytovatel nedokáže své závazky ze smlouvy splnit, pokud spotřebitel nepožaduje zahájit plnění smlouvy ve lhůtě pro odstoupení od smlouvy. Klient proto potvrzením objednávky výslovně žádá, aby poskytovatel začal s plněním ve lhůtě pro odstoupení od smlouvy, přičemž tímto výslovným požadavkem zaniká právo klienta od smlouvy odstoupit dle § 1837 písm. a) občanského zákoníku, tedy ve lhůtě 14 dnů ode dne 14 dnů ode dne uzavření smlouvy, pokud již došlo ke splnění Služby. Tím nejsou dotčena práva klienta vyplývající z vadného plnění poskytovatele.
 - g. smlouva, resp. příslušná faktura, bude uložena v elektronickém archivu poskytovatele, klienti se zřízeným uživatelským účtem mají k těmto údajům také přístup ve svém profilu;
 - h. spotřebitel může uplatnit stížnost na emailovou adresu hello@wehateironing.cz, která bude následně interně prošetřena a klientovi bude do 30 dnů sdělen výsledkem prošetření stížnosti či jiné vyřešení stížnosti;
 - i. spotřebitel má rovněž právo obrátit se se stížností na orgán dohledu nebo státního dozoru, kterým je kterýkoliv živnostenský úřad a Česká obchodní inspekce (www.coi.cz);
 - j. je-li plnění poskytovatele vadné, vznikají klientovi práva popsaná v článku VIII. těchto VOP;
 - k. pro účely komunikace mezi klientem a poskytovatelem je klient oprávněn využít telefonickou komunikaci na číslech uvedených výše a na emailové adresy uvedené výše.
2. Klient souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání Smlouvy. Náklady vzniklé klientovi při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí klient sám, přičemž tyto náklady se neliší od základní sazby.
3. Využíváním služeb na stránkách klient nebo jakýkoliv jiný uživatel je povinen se spravovat těmito VOP a potvrzuje, že se s VOP seznámil. Poskytovatel je oprávněn VOP kdykoliv měnit a doplňovat s tím, že jakékoliv změny a doplňky VOP (dále jen „**Nové VOP**“) jsou účinné dnem jejich zpřístupnění na stránkách. Smlouvy uzavřené do zpřístupnění Nových VOP na stránkách se spravují VOP platnými před takovou změnou; stejně se postupuje i u objednávek, které byly poskytovateli odeslány do zpřístupnění Nových VOP na stránkách.

III.

OBJEDNÁVKA

1. Smlouvu lze uzavřít pouze v případě, že klient řádně vyplní objednávkový formulář dostupný prostřednictvím Systému. Formulář je vyplňován ve třech částech, které jsou označené (i) KDY A KDE, (ii) SLUŽBY, (iii) VAŠE ÚDAJE. Jednotlivé části formuláře jsou odděleny bannerem s nápisem „POKRAČOVAT“, na který je potřeba kliknout za účelem přesunu do další fáze formuláře. Objednávka je odeslána klikem na banner s nápisem „POTVRDIT OBJEDNÁVKU“. Předtím, než klient potvrdí objednávku je informován o skutečnostech dle § 1826a odst. 1 občanského zákoníku, tedy je informován o tom, jakou službu si objednává, za jakou cenu (nejedná-li se o samosčítací objednávku), s jakou cenou dopravy, z jakého místa Vyzvednutí a do jakého místa

Vrácení, tedy jedná se o poslední shrnutí Objednávky, kdy je možné ještě Objednávku zrušit, aniž by to vyvolávalo jakékoliv následky.

- a. V části KDY A KDE klient vyplní údaje o čase a místě Vyzvednutí, s následným doplněním údajů o čase Vrácení; vždy se však musí jednat o časové sloty, které jsou v Systému vykázány jako „volné“.
- b. V části SLUŽBY vybere klient, jakým způsobem mu má být Služba poskytnuta, což je blíže upraveno v odstavci 4. tohoto článku. Před přechodem do další části je klient upozorněn, že Věci pouze k žehlení a boty má připravit k Vyzvednutí do samostatných uzavřených tašek.
- c. V části VAŠE ÚDAJE klient doplní osobní údaje (e-mailovou adresu, jméno a příjmení, číslo mobilního telefonu), odsouhlasí obchodní podmínky a potvrdí, že se seznámil se zásadami zpracovávání osobních údajů. Odkazy na internetové adresy, kde jsou obchodní podmínky a zásady zpracování osobních údajů dostupné k zobrazení, jsou vloženy přímo do popisu polí určených k odsouhlasení obchodních podmínek a potvrzení seznámení se se zásadami zpracování osobních údajů. Dále má v části VAŠE ÚDAJE klient možnost využít slevový kupón a také poskytnout informaci, že chce odebírat newsletter poskytovatele (obsahující články, novinky a speciální nabídky).

(požadavek klienta na poskytnutí Služby poskytovatelem, zadaný prostřednictvím Systému na základě řádně vyplněného objednávkového formuláře, dále jen „**Objednávka**“)

2. Klient je povinen vepsat do objednávkového formuláře všechny požadované údaje, které musí být pravdivé, aby tyto mohly být použity ke kontaktování klienta v souvislosti se Smlouvou. Nepovinná pole objednávkového formuláře, tzn. pole, jejichž nevyplnění, resp. nezaškrtnutí, nemá vliv na odeslání Objednávky, jsou následující pole:
 - a. pole pro „poznámku pro kurýra“ v části objednávkového formuláře KDY A KDE;
 - b. pole pro „poznámku pro pradelnu“ v části objednávkového formuláře VAŠE ÚDAJE;
 - c. pole pro „slevový kupón“ v části objednávkového formuláře VAŠE ÚDAJE;
 - d. zaškrtačací políčko pro případ, že adresa pro Vrácení má být odlišná od adresy Vyzvednutí, přičemž pokud klient toto políčko zaškrtně, doplní adresu pro Vrácení do nově zobrazených k tomu určených polí;
 - e. zaškrtačací políčko pro případ, že chce klient doplnit firemní údaje, přičemž pokud klient toto políčko zaškrtně, doplní do příslušných polí požadované údaje (název firmy, IČ, DIČ);
 - f. zaškrtačací políčko pro případ, že se klient chce přihlásit k odběru newsletteru poskytovatele s články, novinkami a speciálními nabídkami, který v případě odběru poskytovatel následně zasílá klientovi.

Objednávkový formulář není potřeba vyplňovat, je-li klient přihlášen přes svůj uživatelský účet (jak je tento pojem definován dále). V tomto případě je formulář vyplněn automaticky a klient vyplňuje pouze datum a čas Vyzvednutí a datum a čas Vrácení (ze Systémem určených volných časových slotů), ledaže chce vyplnit formulář s jinými údaji (nevztahuje se na časové sloty).

3. Systém, prostřednictvím kterého dochází k uzavření Smlouvy, má vlastní vnitřní kontrolu zadávaných údajů. Jsou-li klientem zadány jiné údaje než požadované, nebude mu Systémem umožněno pokračovat v dokončení Objednávky předtím, než odstraní vadu, na kterou bude Systémem upozorněn. Klient před potvrzením Objednávky musí odsouhlasit tyto VOP a poskytnout potvrzení, že se seznámil s podmínkami zpracování osobních údajů.
4. V části formuláře „SLUŽBY“ je klient oprávněn si zvolit jednu ze dvou možností, jak mu má být Služba poskytnuta:
 - a. Samosčítací objednávka (uvedena bannerem s nápisem „Spočítejte mi prádlo v čistírně“);
 - b. Vlastní objednávka (uvedena bannerem s nápisem „Chci si zadat počty kusů prádla sám/sama“).
5. Samosčítací objednávka zakládá klientovi právo předat poskytovateli blíže nespecifikovaný druh a počet Věcí určených k Čištění, které musí být při Vyzvednutí předány klientem v papírovém nebo textilním vždy však uzavřeném obalu (taškách), přičemž věci „pouze k žehlení“ a „boty“ musí být v samostatných taškách odděleně od ostatních věcí určených k Čištění, a současně zakládá povinnost poskytovatele takto předané Věci ve své provozovně spočítat, zkontrolovat jejich stav a doplnit jednotlivý druh těchto Věcí a počet jednotlivých kusů dle druhů do záznamu, kterým poskytovatel informuje klienta o Ceně určené na základě Ceníku a případně o vadách zjištěných na převzatých Věcech. Po odeslání Samosčítací objednávky je klientovi zaslán potvrzovací e-mail, kde jej provozovatel informuje o tom, že Věci budou spočítány provozovatelem a následně bude klientovi e-mailem zaslána aktualizace Objednávky s úplným výčtem jeho Věcí, vypočtenou Cenou a uvedením příslušné Ceny za dopravu a požadavkem na zvolení způsobu úhrady Celkové ceny, kdy klient musí vybrat jednu z následujících možností:
 - a. Platba přes platební bránu GoPay: online platební kartou, převodem (platba pomocí QR kódu), Apple Pay, Google pay, Bitcoin, anebo PayPal;
 - b. Hotově nebo kartou u řidiče při Vrácení čistého prádla, anebo prostřednictvím Kreditů.
6. Při platbě je následně postupováno přiměřeně podle odst. 8. a 9. tohoto článku.
7. Vlastní objednávka zakládá klientovi povinnost zadat do objednávkového formuláře jaký druh Věcí a jaký počet Věcí jednotlivého druhu má zájem si objednat Vyčistit, což klient učiní výběrem příslušných položek a jejich počtu z nabídky uvedené v Systému. Tyto v Objednávce deklarované Věci určené k Čištění musí být při Vyzvednutí klientem předány v papírovém nebo textilním uzavřeném obalu (taškách), přičemž věci pouze k žehlení a boty musí být v samostatných taškách odděleně od ostatních věcí určených k Čištění. Systém v tomto případě okamžitě informuje klienta o výši Ceny určené Ceníkem.
8. Pro dokončení Vlastní objednávky je klient v části VAŠE ÚDAJE objednávkového formuláře povinen zvolit způsob úhrady Celkové ceny, když musí vybrat jednu z následujících možností:
 - a. Platba přes platební bránu GoPay: online platební kartou, převodem (platba pomocí QR kódu), Apple Pay, Google pay, Bitcoin, anebo PayPal;

- b. Hotově nebo kartou u řidiče při Vrácení čistého prádla;
 - c. Prostřednictvím kreditů, pokud je klient přihlášen k Systému pomocí svého uživatelského účtu.
9. Při využití možnosti platby přes platební bránu je klient Systémem po odeslání Objednávky přesměrován na platební bránu GoPay, kde postupuje podle instrukcí platební brány za účelem úhrady Celkové ceny. Přenos dat je zabezpečen protokolem SSL/TLS.
10. Při využití možnosti platby Hotově nebo kartou u řidiče při Vrácení čistého prádla se klient zavazuje uhradit Celkovou cenu při Vrácení k rukám řidiče poskytovatele, a to v hotovosti nebo kartou s využitím platebního terminálu, který má k dispozici k tomuto účelu řidič poskytovatele. Klient je oprávněn uzavřít Smlouvu s variantou platby Hotově nebo kartou u řidiče při Vrácení čistého prádla toliko do výše 200.000 Kč. V opačném případě mu Systém neumožní Objednávku dokončit.
11. V případě existence nesrovnalostí v Objednávce klienta při zvolení varianty Vlastní objednávka týkající se počtu a druhu Věcí je klient oprávněn bez zbytečného odkladu nahlásit existenci nesrovnalosti, nejpozději je však povinen tuto skutečnost poskytovateli nahlásit při Vyzvednutí. Klientovi bude poskytovatelem následně přepočítána Cena podle Objednávky po odstranění chyby, a to v souladu s Ceníkem.
12. Poskytovatel je povinen zkontrolovat soulad Objednávky při zvolení varianty Vlastní objednávka s počtem a druhem Věcí předaných klientem při Vyzvednutí až v provozovně poskytovatele a v případě jakýchkoliv nesrovnalostí upravit Objednávku klienta tak, aby tato odpovídala Věcem předaným při Vyzvednutí, co do počtu Věcí a jejich druhu dle Ceníku, a současně přepočítat Cenu dle Ceníku a takto upravenou Objednávku s upravenou Cenou zaslat zpět klientovi pro informaci.
13. Minimální Cena za Objednávku činí 990,- Kč bez Ceny za dopravu (dále jen „**Minimální cena objednávky**“).
- a. V případě, že klient zvolil v Objednávce variantu Samosčítací objednávka, a Cena dle Ceníku v závislosti na druhu a počtu klientem odevzdaných Věcí při Vyzvednutí nedosáhne hodnoty Minimální ceny objednávky, je klient povinen zaplatit rozdíl mezi částkou 990,- Kč a Cenou společně s úhradou Celkové ceny na základě aktualizace Objednávky po spočítání Věcí popsané v čl. III odst. 5.
 - b. V případě, že klient zvolí v Objednávce variantu Vlastní objednávka, a její hodnota nedosáhne hodnoty Minimální ceny objednávky podle druhu a počtu klientem zadaných Věcí, systém klientovi automaticky dopočítá cenu Objednávky na výšku Minimální ceny objednávky, a to bez ohledu na Ceník. V případě, že klient v Objednávce chybně zvolí počet nebo druh Věcí, které odevzdá poskytovateli při Vyzvednutí, a poskytovatelem následně opravená Cena dle Ceníku nedosáhne hodnoty Minimální ceny objednávky, je klient povinen při Vrácení zaplatit rozdíl mezi částkou 990,- Kč a Cenou.

14. Na závěr tvorby Objednávky je klient povinen zaškrtnout pole, kterým potvrzuje, že souhlasí s těmito VOP a dále pole, v němž potvrdí, že se seznámil s podmínkami zpracovávání osobních údajů. V případě nezaškrtnutí těchto políček neumožní Systém Objednávku odeslat.

IV.

1. Poskytovatel se kromě dalších povinností sjednaných v těchto VOP zavazuje:
 - a. Obratem klientovi potvrdit přijetí jeho Objednávky.
 - b. Vyzvednout Věci určené k Čištění dle Smlouvy nebo zajistit Vyzvednutí třetí osobou.
 - c. Zkontrolovat počet a druh Věcí pro účely určení Ceny ve své provozovně.
 - d. Náležitě a s odbornou péčí a těmito VOP Vyčistit jednotlivé Věci.
 - e. Vyčistit Věci v souladu s pokyny výrobce Věci na správnou údržbu, které jsou v souladu s právními předpisy pevně spojeny s Věcí, přičemž pro údržbu budou použity významy symbolů, které lze najít na stránkách www.apac.cz.
 - f. Věci, které postrádají pokyny výrobce k údržbě, není poskytovatel povinen převzít k poskytnutí Služby z důvodu možného poškození zařízení poskytovatele a z důvodu nemožnosti určení správného způsobu údržby. Přijme-li poskytovatel takovou Věc k poskytnutí Služby, neodpovídá klient za poškození strojního vybavení poskytovatele a poskytovatel neodpovídá za jakékoliv změny či zhoršení Věci.
 - g. Věci, které dle pokynů výrobce nesmí být Čištěny, nesmí poskytovatel Vyčistit, a může tak učinit výhradně na žádost klienta (v takovém případě nenese poskytovatel odpovědnost za jakékoliv změny na Věci způsobené Čištěním dle požadavků klienta);
 - h. Vrátit klientovi dokončené dílo ve lhůtě sjednané Smlouvou nebo ve lhůtě jinak stanovené těmito VOP nebo zajistit Vrácení třetí osobou.
 - i. Vyčistit i takové Věci, které byly Vyzvednuty, avšak nebyly zahrnuty do Objednávky, a to za cenu stanovenou Ceníkem.
 - j. Vyúčtovat klientovi rozdíl mezi cenou stanovenou v Objednávce a cenou, na kterou má poskytovatel nárok v případě, že poskytovatel poskytl v souladu s těmito VOP plnění týkající se většího počtu Věcí, nebo týkající se jiného druhu Věcí, než klient uvedl ve Vlastní objednávce, nebo že klient v Objednávce nedosáhl Minimální ceny objednávky (dále jen „**Nedoplatek**“) anebo v případě, že poskytovatel poskytl v souladu s těmito VOP plnění týkající se menšího počtu Věcí (dále jen „**Přeplatek**“). Nedoplatek i Přeplatek je splatný v momentě Vrácení a lze jej uhradit v hotovosti i kartou.
 - k. Předat Věci i případný Přeplatek první osobě, která se prokáže potvrzením o Objednávce.
2. Klient se kromě dalších povinností sjednaných v těchto VOP zavazuje:
 - a. Při využití služeb poskytovatele se řídit instrukcemi a návody, které jsou k dispozici na www.wehateironing.cz a těmito VOP;
 - b. Předat poskytovateli Věci určené k Čištění v čase a místě sjednaném pro Vyzvednutí a ve stavu sjednaném v těchto VOP;

- c. Předat při Vyzvednutí Věci v textilním nebo papírovém uzavřeném obalu (taškách), přičemž Věci „pouze k žehlení“ a „boty“ musí klient předat zabalené odděleně od ostatních tak, aby bylo zřejmé, které z Věcí jsou určeny „pouze k žehlení“, a aby v obalech s botami byly pouze boty;
 - d. Převzít od poskytovatele řádně provedené dílo v čase a místě sjednaném pro Vrácení;
 - e. Poskytnout poskytovateli bez zbytečného odkladu součinnost potřebnou pro poskytnutí řádného plnění. O dobu od odeslání požadavku poskytovatele na poskytnutí součinnosti klientovi do doby poskytnutí součinnosti klientem se prodlužuje doba Vrácení; v takovém případě smluvní strany sjednají náhradní termín Vrácení;
 - f. Zkontrolovat bezvadnost výsledku poskytnuté služby ihned při Vrácení a svým podpisem na zařízení poskytovatele (např. mobil nebo tablet či jiné zařízení schopné zaznamenat podepisování) potvrdit převzetí Věcí bez výhrad, je-li Služba poskytnuta v souladu se Smlouvou. Má se za to, že výše uvedený podpis klienta potvrzuje převzetí Věcí bez výhrad.
3. Klient je oprávněn časový slot (tedy sjednaný termín Vyzvednutí anebo Vrácení Věcí) změnit nebo zrušit nejpozději ve lhůtě dvou hodin před začátkem původně sjednaného slotu. V případě změny slotu v časovém období kratším než 2 hodiny před začátkem původně sjednaného slotu je klient povinen uhradit poskytovateli paušální poplatek ve výši 330,- Kč za změnu slotu. Při nepřevzetí a nepředání Věcí klientem v časech, na místech a ve stavu sjednaném Smlouvou, resp. v případě neposkytnutí součinnosti klienta pro Vyzvednutí a/nebo Vrácení, se klient zavazuje uhradit poskytovateli transportní náklady vynaložené na Vyzvednutí anebo Vrácení, a to v paušální výši 330,- Kč v případě zmařeného Vyzvednutí a ve výši 330,- Kč v případě zmařeného Vrácení. V případě, že z důvodu na straně klienta nedojde k Vrácení, budou Věci uloženy u poskytovatele na adrese provozovny poskytovatele, kde je klient povinen si je vyzvednout nejpozději do 1 měsíce ode dne sjednaného pro Vrácení, nedohodnou-li se smluvní strany jinak (dále jen „**Náhradní vrácení**“). Za uložení Věcí u poskytovatele se klient zavazuje zaplatit poskytovateli skladné ve výši 20,- Kč/den/Věc. Nedojde-li k Náhradnímu vrácení ani v uvedené lhůtě je poskytovatel povinen informovat klienta o tom, že zamýšlí Věc prodat a stanoví klientovi náhradní lhůtu pro další náhradní vrácení v trvání 1 měsíce (dále jen „**Další náhradní vrácení**“). Nevyzvedne-li klient Věc ani v termínu Dalšího náhradního vrácení, je poskytovatel oprávněn Věc prodat. Tímto ujednáním není dotčeno právo poskytovatele dle § 2609 občanského zákoníku. Poplatky, transportní náklady a skladné dle tohoto odstavce jsou splatné k okamžiku existence důvodu jejich vzniku a mohou být poskytovatelem dle jeho volby vyúčtovány klientovi k uhrazení spolu s Celkovou cenou, nebo samostatně. O vzniku povinnosti klienta uhradit poplatek, transportní náklady nebo skladné poskytovatel klienta informuje neprodleně po vzniku této povinnosti.
4. Při kontrole Věcí na provozovně poskytovatel zkontroluje i skutečnost, zda Věci nejsou poškozeny a v případě, že bude poškození objeveno, bude o tomto poškození poskytovatel informovat klienta. Za takto objevené poškození nenese poskytovatel odpovědnost.

V.

1. Pro účely těchto VOP se čištěním rozumí činnost poskytovatele spočívající v údržbě Věci při aplikaci běžně používaných postupů a s využitím moderních strojů a prostředků, jejímž cílem je odstranění znečištění z Věci. Čištěním se pro účely těchto VOP rozumí i praní, u kterého se využívá jiných technologických postupů než u čištění, avšak jeho účel je stejný, tedy odstranění znečištění Věcí. S čištěním je spojeno i žehlení, které bude aplikováno u Věcí, u nichž je to obvyklé, ledaže klient požaduje Věci, nebo některou z nich, nežehlit. Žehlením se rozumí činnost poskytovatele spočívající ve vyžehlení Věci působením tepla. Služba je poskytována výhradně v souladu s pokyny výrobce, které jsou na Věci uvedeny. Nejsou-li pokyny výrobce k údržbě na Věci, bude služba poskytnuta výhradně na vlastní riziko klienta. Pro službu chemického čištění jsou přijímány pouze věci označeny symboly „A“ a „P“. Je-li Věc označena podtrženým symbolem údržby, nebo obsahuje kombinaci vícero barev, nebo obsahuje koženku anebo kůži, anebo dle subjektivního zhodnocení poskytovatele se jedná o luxusní nebo drahé položky anebo nadměrně znečištěné položky, je výhradním právem poskytovatele odmítnout poskytnutí Služby.
2. K provedení Služby je možné přijmout pouze věci prosté jakýchkoliv předmětů s věcí nesouvisejících (předměty zapomenuté v kapsách, připnuté na věci apod.) a věcí netextilního složení, je-li to možné bez porušení podstaty věci; za stav Věcí odpovídá klient. Přijetím Věcí poskytovatel nepotvrzuje, že byly Věci poskytovateli předány v souladu s tímto ustanovením, ani nemá povinnost je zkontrolovat. Poskytovatel neodpovídá za poškození Věcí ani za vady Služby způsobené jakoukoliv věcí netextilního složení, která je na Věci umístěna. Poskytovatel neodpovídá za ztrátu knoflíků, jezdců zipů a ozdobných součástí Věcí. Poskytovatel neodpovídá ani za projev charakterových vlastností výrobku vzniklých rozdílným materiálovým složením nebo opotřebením. Poskytovatel neodpovídá ani za chemickou reakci způsobenou přítomností jiných látek ve Věcech, jako jsou např. parfémy či jiné substance.
3. Poskytovatel je oprávněn odmítnout převzít Věci při Vyzvednutí, pokud mu klientem nejsou Věci „pouze k žehlení“ a „boty“ předány samostatně v uzavřených taškách dle čl. III odst. 1 písm. c. těchto VOP. Pro nepřevzetí Věcí poskytovatelem z tohoto důvodu se uplatní ujednání čl. III odst. 3 těchto VOP, o nepředání Věcí klientem při Vyzvednutí. V případě, že klient Věci do tašek dle čl. III odst. 1 písm. c. roztřídí chybně, tj. v nesouladu s Objednávkou nebo v nesouladu se svým úmyslem, neodpovídá poskytovatel za poškození Věcí z důvodu provedení úkonu Čištění, ke kterému byla ta která Věc určena klientem dle roztřídění do obalů při Vyzvednutí. Poskytovatel má právo odmítnout převzetí Věcí při Vyzvednutí, nejsou-li zabaleny v uzavřených obalech dle těchto VOP.
4. Poskytovatel je odpovědný za ztrátu a poškození Věcí, není-li dle těchto VOP za poškození Věcí odpovědný klient. Při určení výpočtu náhrady za ztrátu a poškození Věcí bude zohledněno

opotrebení Věci a její skutečná cena v čase poškození. Poskytovatel může škodu nahradit i uvedením do předešlého stavu.

5. Poskytovatel zveřejňuje na stránkách www.wehateironing.cz vždy aktuální Ceník, který je pro smluvní strany závazný ve znění v čase dokončení Objednávky klientem. Ceník obsahuje vždy úplné ceny včetně daně z přidané hodnoty. Dopravu je klient povinen uhradit zvlášť ve výši 330,- Kč včetně DPH, ledaže Cena Objednávky klienta dosáhne alespoň částky 1990,- Kč, v takovém případě doprava účtována není a je poskytována jako součást Ceny (tím není vyloučen možný postup dle čl. IV. odst. 3 těchto VOP) (dále jen „Cena za dopravu“). Zjistí-li poskytovatel při kontrole dle čl. III odst. 12 těchto VOP, že k Vyzvednutí byly předány Věci v počtu, který neodpovídá počtu Věcí deklarovaného v Objednávce, nebo druhu, který neodpovídá druhu Věcí deklarovanému v Objednávce dle Ceníku, v důsledku čehož bude Cena Objednávky klienta upravena tak, že tato klesne pod částku 1990,- Kč, které před kontrolou a přepočítáním Ceny dosahovala, je poskytovatel oprávněn klientovi dodatečně vyúčtovat Cenu za dopravu ve výši 330,- Kč, kterou je klient povinen uhradit při Vrácení.
6. Objednávky lze zadávat 24 hodin denně, avšak provozní hodiny pro plnění Smlouvy jsou následující: Pondělí – Neděle od 7:00 do 21:00, vyjma státem uznaných svátků a dnů pracovního klidu. Vyzvednutí i Vrácení je poskytovatelem poskytováno, až na výjimky, pouze na území hlavního města Prahy.
7. V případě čištění bot poskytovatel poskytuje tuto službu plněním třetí osoby a to následovně:
 - a. Boty – tenisky (PREMIUM):
 - Suché předčištění od nečistot;
 - Praní tkaniček a následné měnění;
 - Kompletní vnější čištění prémiovým šamponem;
 - Čištění podrážky parou a čisticím prostředkem;
 - Vnitřní čištění prémiovým šamponem;
 - Vnitřní napařování parou pro kontaminaci zápachu a bakterií;
 - Vyztužení tenisky pro narovnání tvaru;
 - Dezinfekce a dezodorizace.
 - b. Boty – společenské (CLASS):
 - Suché předčištění od nečistot;
 - Voskování bot;
 - Vyživení barvy;
 - Hydratace materiálu;
 - Kompletní vnější čištění prémiovým šamponem;
 - Čištění podrážky parou a čisticím prostředkem;
 - Vnitřní čištění prémiovým šamponem;
 - Vnitřní napařování parou pro kontaminaci zápachu a bakterií.

8. Poskytovatel je oprávněn odměňovat klienty za využívání Služby nebo případně k pobídnutí využívání Služby stávajícími či novými klienty různými akčními či obchodními slevami z Ceny (dále jen „**Sleva**“). Sleva je u poskytovatele vždy uplatňována toliko prostřednictvím unikátního kódu sděleného klientovi poskytovatelem nebo vyhlášeného poskytovatelem jinak (např. v masmédiích) (dále jen „**Kód**“). Za účelem uplatnění Slevy je klient povinen vložit Kód do pole „slevový kupón“ určeného pro vložení slevového Kódu v části VAŠE ÚDAJE objednávkového formuláře a současně je povinen kliknout na nápis „UPLATNIT“ u tohoto pole. Poskytovatel upozorňuje, že v případě, že klient neklikne, po vložení Kódu do příslušného pole, na nápis „UPLATNIT“, není možné technicky zabezpečit, aby byl kód Systémem přijat, a proto nemůže být a nebude při vyřizování Objednávky zohledněn. V případě, že se klient rozhodne zadaný kód nevyužít, musí kliknout na pole „ODEBRAT“, čímž mu bude kód zachován pro další využití a pro aktuálně zadávanou Objednávku využít nebude. Slevy nelze kombinovat. Klient, který je oprávněn čerpat slevu za věrnost, není oprávněn uplatňovat jakoukoliv jinou Slevu. Slevou za věrnost se rozumí sleva přiznaná poskytovatelem klientovi z důvodu významného počtu Objednávek činěných konkrétním klientem. Slevu nelze využít na nákup Dárkového poukazu.
9. Poskytovatel umožňuje klientům v Systému zakoupit i Dárkový poukaz. Dárkový poukaz umožňuje jeho držiteli použít nominální hodnotu Dárkového poukazu na směnu za kredity, přičemž Dárkový poukaz lze využít pouze prostřednictvím uživatelského účtu držitele (dále jen „**Dárkový poukaz**“). Při využití Dárkového poukazu, tzn. zadání poskytovatelem zasláného kódu do příslušného pole v rozhraní uživatelského účtu v Systému, budou do složky „moje kredity“ uživateli připsány kredity ve směnném kursu 1,- Kč nominální hodnoty Dárkového poukazu za 1 kredit. Nominální hodnota Dárkového poukazu je závislá na hodnotě zvolené ve výběru Dárkových poukazů, které jsou k dispozici v Systému.
10. Dárkový poukaz lze zakoupit pouze prostřednictvím vyplněného formuláře v Systému určeného pro nákup Dárkového poukazu. Formulář je vyplňován ve dvou částech, které jsou označené (i) HODNOTA A VZKAZ, (ii) VAŠE ÚDAJE. Jednotlivé části formuláře jsou odděleny bannerem s nápisem „POKRAČOVAT“, na který je potřeba kliknout za účelem přesunu do další fáze formuláře. Požadavek návštěvníka na nákup Dárkového poukazu je odeslán klikem na banner s nápisem „POTVRDIT OBJEDNÁVKU“.
- a. V části HODNOTA A VZKAZ vybere návštěvník z výběru hodnotu požadovaného Dárkového poukazu v Kč. Dále je v této části návštěvníkovi umožněno, aby do příslušných polí zadal vlastní text věnování anebo vybral některý ze vzorových textů věnování, která jsou nabízena Systémem. Návštěvník může rovněž objednat více kusů Dárkového poukazu zvolené hodnoty použitím tlačítka „+“, případně kusy odebrat použitím tlačítka „-“.
- b. V části VAŠE ÚDAJE návštěvník doplní osobní údaje (e-mailovou adresu, jméno a příjmení, číslo mobilního telefonu), odsouhlasí obchodní podmínky a potvrdí, že se seznámil se zásadami zpracovávání osobních údajů. Odkazy na internetové adresy, kde jsou obchodní podmínky a zásady zpracování osobních údajů dostupné k zobrazení, jsou vloženy přímo do popisu polí určených k odsouhlasení obchodních podmínek a potvrzení seznámení se se zásadami zpracování osobních údajů. Návštěvník v této části může rovněž vyplnit nepovinné

pole „POZNÁMKA“. Dále má v části VAŠE ÚDAJE návštěvník možnost využít slevový kupón a také poskytnout informaci, že chce odebírat newsletter poskytovatele (obsahující články, novinky a speciální nabídky).

11. Klient je povinen vepsat do formuláře určeného pro nákup Dárkového poukazu všechny požadované údaje, které musí být pravdivé, aby tyto mohly být použity ke kontaktování klienta v souvislosti se zakoupením Dárkového poukazu. Nepovinná pole formuláře určeného pro nákup Dárkového poukazu, tzn. pole, jejichž nevyplnění, resp. nezaškrtnutí, nemá vliv na odeslání požadavku na nákup Dárkového poukazu, jsou následující pole:
 - a. pole pro „VZKAZ“ v části formuláře HODNOTA A VZKAZ;
 - b. pole pro „POZNÁMKU“ v části formuláře VAŠE ÚDAJE;
 - c. pole pro „SLEVOVÝ KUPÓN“ v části formuláře VAŠE ÚDAJE;
 - d. a zaškrtačací políčko pro případ, že chce klient doplnit firemní údaje, přičemž pokud klient toto políčko zaškrtně, doplní do příslušných polí požadované údaje (název firmy, IČ, DIČ);
 - e. zaškrtačací políčko pro případ, že se klient chce přihlásit k odběru newsletteru poskytovatele s články, novinkami a speciálními nabídkami, který v případě odběru poskytovatel následně zasílá na klientem uvedenou e-mailovou adresu.
12. Cena za Dárkový poukaz odpovídá nominální hodnotě zvolené ve formuláři určeném pro nákup Dárkového poukazu a zvolenému počtu kusů. Tuto cenu lze uhradit pouze způsobem Online platební kartou, přičemž za účelem úhrady této ceny za Dárkový poukaz bude návštěvník po kliknutí na banner s nápisem „OBJEDNAT“ Systémem přesměrován na platební bránu, kde návštěvník postupuje podle instrukcí platební brány za účelem úhrady této ceny. Po úspěšném zaplacení v platební bráně bude Dárkový poukaz poskytovatelem klientovi obratem zaslán.
13. Systém, prostřednictvím kterého dochází k uzavření smlouvy o zakoupení Dárkového poukazu, má vlastní vnitřní kontrolu zadávaných údajů. Jsou-li klientem zadány jiné údaje než požadované, nebude mu Systémem umožněno pokračovat k odeslání požadavku na nákup Dárkového poukazu předtím, než odstraní vadu, na kterou bude Systémem upozorněn. Klient před odesláním požadavku na nákup Dárkového poukazu prostřednictvím Systému musí odsouhlasit tyto VOP a poskytnout potvrzení, že se seznámil s podmínkami zpracování osobních údajů.
14. Od smlouvy o zakoupení Dárkového poukazu může kupující odstoupit ve lhůtě 14 dnů ode dne nákupu poukazu, avšak pouze v případě, že Dárkový poukaz dosud nebyl využit, a to odesláním formuláře pro odstoupení od smlouvy, který je přílohou těchto VOP. Dárkový poukaz je využit v momentě, kdy je aktivován, tedy v momentě, kdy je kód Dárkového poukazu zadán v uživatelském účtu v sekci „moje kredity“ a hodnota Dárkového poukazu je připsána do kreditů klienta na jeho uživatelském účtu.

VI.

1. Zadání Objednávky nebo nákup Dárkového poukazu lze provést s registrací, resp. prostřednictvím uživatelského účtu, nebo bez jakékoliv registrace. Registrace se provádí prostřednictvím Systému.
2. Pro účely úspěšné registrace a založení uživatelského účtu (dále jen „**uživatelský účet**“) je klient povinen zadat v rámci registrace jeho osoby následující pravdivé údaje:
 - a. Jméno a příjmení;
 - b. Adresu elektronické pošty (e-mail);
 - c. Číslo mobilního telefonu;
 - d. Přesnou adresu a poštovní směrovací číslo;
 - e. Heslo, které v rámci registrace musí být opětovně potvrzeno.
3. Po úspěšné registraci je klientovi odesláno potvrzení e-mailem se všemi údaji potřebnými pro úspěšné přihlášení se do uživatelského účtu.
4. Pro účely přihlášení se do uživatelského účtu klient již zadává pouze e-mailovou adresu a heslo, které použil při registraci. K uživatelskému účtu lze přiřadit i identifikaci přes službu Facebook nebo Google a využívat těchto služeb pro přihlášení do uživatelského účtu.
5. Klient je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně informací nezbytných k přístupu do jeho uživatelského účtu.
6. Klient není oprávněn umožnit využívání uživatelského účtu třetím osobám.
7. Poskytovatel může zrušit uživatelský účet, a to zejména v případě, kdy klient svůj uživatelský účet déle než 1 rok nevyužívá, či v případě, kdy klient poruší své povinnosti ze Smlouvy (včetně těchto VOP).
8. Klient bere na vědomí, že uživatelský účet ani Systém nemusí být dostupný nepřetržitě, a to zejména s ohledem na nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení poskytovatele, popř. nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení třetích osob.
9. Systém je plně kompatibilní s následujícím softwarem: Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Opera, Safari.
10. Klient souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání smlouvy. Náklady vzniklé klientovi při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí klient sám, přičemž tyto náklady se neliší od základní sazby.
11. Klient souhlasí s předáním veškerých údajů obsažených v prostředí uživatelského účtu novému poskytovateli, dojde-li ke změně poskytovatele služby We Hate Ironing, avšak pouze za

předpokladu, že tyto údaje budou využity výhradně pro provoz uživatelského účtu novým poskytovatelem a poskytování Služby.

12. Prostřednictvím uživatelského účtu je klientovi umožněno využívat pro nákup Služeb kredity, jakožto virtuální platební jednotku umožňující úhradu Celkové ceny za Službu, kdy klient místo Celkové ceny uhradí poskytovateli příslušný počet kreditů. Jeden Kredit odpovídá částce 1,- Kč, platnost kreditů je časově omezena. Kredity nejsou refundovatelné, tzn. klient nemá právo požadovat konverzi kreditů do jakékoliv měny a požadovat jejich výplatu. Po uhrazení Celkové ceny za Službu prostřednictvím kreditů bude příslušný počet kreditů klientovi odepsán z uživatelského účtu. Připsat kredit na uživatelský účet může poskytovatel, a to dle podmínek uvedených v těchto VOP, nebo klient tím, že si založí uživatelský účet a po přihlášení do svého uživatelského účtu (v sekci moje kredity) zadá číslo Dárkového poukazu vystaveného poskytovatelem. Při placení formou kreditů bude část Celkové ceny ve výši 1,- Kč uhrazena odečtením kreditu ve výši 1 kreditu. Pokud výše disponibilních kreditů na uživatelském účtu neodpovídá celkové výši Celkové ceny je klient povinen doplatit rozdíl jednou z možností dle čl. III odst. 8 písm. a) – b) těchto VOP. Za účelem vyloučení jakýchkoliv pochybností klient souhlasí, že v případě využití kreditů pro nákup Služby mu bude cena vrácena opětovně formou připsání odpovídajících kreditů na jeho uživatelský účet. Dojde-li k odstoupení od Smlouvy z důvodu sjednaného těmito VOP, který není současně zákonným právem klienta, bude klientovi cena vrácena formou kreditů; poskytovatel je oprávněn se jednostranně rozhodnout, že v konkrétním případě zákazníkovi vrátí zaplacenou cenu v korunách českých. Dojde-li ke zrušení uživatelského účtu, u něhož jsou evidovány jakékoliv kredity, tj. nespotřebované kredity, tyto kredity zanikají a klient nemá právo na jejich refundaci.
13. Platnost kreditů je 12 měsíců, po uplynutí 12 měsíců jsou nespotřebované kredity z uživatelského účtu odepsány. Při využití kreditů nelze využít Slevu.

VII.

1. Ochrana osobních údajů klienta, který je fyzickou osobou, je poskytována zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů.
2. Klient souhlasí se zpracováním svých osobních údajů v rozsahu jméno a příjmení, adresa bydliště, identifikační číslo, daňové identifikační číslo, adresa elektronické pošty, telefonní číslo (dále jen „osobní údaje“).
3. Klient souhlasí se zpracováním osobních údajů poskytovatelem, a to pro účely uzavření a plnění Smlouvy a dále pro účely vedení uživatelského účtu klienta. Ne zvolí-li klient jinou možnost, souhlasí se zpracováním osobních údajů poskytovatelem také pro účely zasílání informací a obchodních sdělení klientovi; tento souhlas může být kdykoliv odvolán prostřednictvím formuláře, který je součástí Informace o zpracování osobních údajů dostupných na stránkách.

4. Souhlas se zpracováním osobních údajů v celém rozsahu dle tohoto článku není podmínkou, která by sama o sobě znemožňovala uzavření smlouvy.
5. Klient je povinen své osobní údaje uvádět správně a pravdivě a je povinen bez zbytečného odkladu informovat poskytovatele o změně ve svých osobních údajích.
6. Zpracováním osobních údajů klienta může poskytovatel pověřit třetí osobu, jakožto zpracovatele. Kromě osob dopravujících dokončené dílo, osob, které se na plnění díla podílejí, osob přejímajících Věci k provedení díla, nebudou osobní údaje poskytovatelem bez předchozího souhlasu klienta předávány třetím osobám.
7. Osobní údaje budou zpracovávány po dobu neurčitou. Osobní údaje budou zpracovávány v elektronické podobě automatizovaným způsobem nebo v tištěné podobě neautomatizovaným způsobem.
8. Klient potvrzuje, že poskytnuté osobní údaje jsou správné a že byl poučen o tom, že se jedná o dobrovolné poskytnutí osobních údajů.
9. V případě, že by se klient domníval, že poskytovatel nebo zpracovatel provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života klienta nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, může:
 - a. požádat poskytovatele nebo zpracovatele o vysvětlení,
 - b. požadovat, aby poskytovatel nebo zpracovatel odstranil takto vzniklý stav.
10. Požádá-li klient o informaci o zpracování svých osobních údajů, je mu poskytovatel povinen tuto informaci předat. Poskytovatel má právo za poskytnutí informace podle předchozí věty požadovat přiměřenou úhradu nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí informace.
11. Klient souhlasí se zasíláním informací souvisejících se službami nebo podnikem poskytovatele na elektronickou adresu klienta a dále souhlasí se zasíláním obchodních sdělení poskytovatelem na elektronickou adresu klienta.
12. Klient souhlasí s ukládáním datových souborů zlepšujících individualitu webového prostředí pro klienta, tzv. cookies na jeho počítač v rozsahu a způsobem, který vybral z nabídky vyskakovacího okna cookies lišty. Tento souhlas je kdykoliv odvolatelný, či tento je možné měnit a upravovat novým nastavením preferencí na cookies liště, která je k dispozici na internetových stránkách www.wehateironing.cz.
13. Klientovi je jakékoliv sdělení poskytovatele doručováno na e-mailovou adresu uvedenou v Systému, nevyužije-li poskytovatel komunikace prostřednictvím mobilního telefonu.

14. Veškeré hovory realizované na linku +420 607 000 944 jsou nahrávány z důvodu ochrany zájmů poskytovatele. Hovory jsou uchovávány do doby, kdy požadavek klienta adresovaný poskytovateli prostřednictvím uvedené linky byl splněn a klient splnění písemně potvrdil.
15. Bližší informace ke zpracovávání osobních údajů jsou uvedeny v Informacích o zpracování osobních údajů, které jsou k dispozici na stránkách www.wehateironing.cz.

VIII.

ODSTOUPENÍ, PRÁVA VZNIKAJÍCÍ Z VADNÉHO PLNĚNÍ

1. V souladu s § 1837 písm. a) občanského zákoníku není klient oprávněn odstoupit od Smlouvy, došlo-li již k dokončení díla (kdy došlo ke splnění všech povinností poskytovatele vyjma Vrácení), neboť v důsledku souhlasu s těmito VOP klient souhlasil, aby poskytovatel zahájil poskytování služby dle Smlouvy okamžitě po uzavření Smlouvy.
2. Do doby, než Poskytovatel dokončil dílo, tedy splnil všechny své povinnosti dle Smlouvy vyjma Vrácení, je klient oprávněn od Smlouvy odstoupit dle § 1834 občanského zákoníku. Odstoupí-li klient dle tohoto ustanovení je povinen uhradit poskytovateli poměrnou část Ceny vztahující se k části díla, které již bylo dokončeno, tzn. Věcem, které byly již vyčištěny. V případě, že takto stanovená poměrná část Ceny je nižší než 1990,- Kč, je klient povinen uhradit i Cenu dopravy, ujednání čl. IV odst. 5 písm. a. se v tomto případě použije obdobně.
3. V případech, kdy je klient oprávněn od Smlouvy odstoupit v souladu s těmito VOP anebo zákonem je klient povinen o svém odstoupení od Smlouvy informovat poskytovatele prostřednictvím hypertextového odkazu, který je mu zaslán s potvrzením Objednávky anebo prostřednictvím uživatelského účtu; v těchto případech poskytovatel potvrdí klientovi doručení odstoupení bez zbytečného odkladu. Klient je rovněž oprávněn použít i vzorový formulář pro odstoupení od Smlouvy, který je v příloze těchto VOP. Klient má právo se rozhodnout, zda využije vzorový formulář pro odstoupení od Smlouvy anebo využije vlastní text. Vzorový formulář lze vyplnit přímo v Systému, který umožňuje jeho okamžité odeslání poskytovateli kliknutím na banner s nápisem „odeslat“. V takovém případě bude klientovi neprodleně a automaticky zasláno potvrzení o přijetí odstoupení. Klient má právo odstoupení zaslat i poštou na adresu poskytovatele anebo e-mailem na adresu poskytovatele uvedené na www.wehateironing.cz.
4. Není-li dílo provedeno řádně má klient právo na slevu z Ceny, na odstranění vady díla, anebo na odstoupení od smlouvy. S ohledem na charakter díla má klient právo uplatnit odpovědnost za vady díla bez zbytečného odkladu poté, kdy je zjistil, nebo při náležité pozornosti zjistit měl. Smluvní strany, za účelem vyloučení pochybností sjednávají, že doba, ve které by klient měl zjistit existenci případných zjevných vad díla je při Vrácení. Nemá-li dílo zjevné vady, potvrdí klient poskytovateli převzetí díla bez výhrad, a to svým podpisem na zařízení poskytovatele (např. mobil nebo tablet či jiné zařízení schopné zaznamenat podepisování). Na zařízení

poskytovatele nebude uveden žádný text. Samotným podpisem na zařízení poskytovatele klient potvrzuje převzetí díla bez výhrad.

5. Je-li dílo poskytnuto vadně je klient oprávněn vady díla reklamovat. Za tímto účelem je klient povinen zaslat na email hello@wehateironing.cz popis vady a případně i fotografie vady. Lze-li reklamovanou vadu posoudit z popisu vady klientem a případně předloženými fotografiemi, posoudí poskytovatel vadu na základě těchto podkladů. Není-li to dobře možné poskytovatel vyžádá předložení Věci s vadně provedeným dílem za účelem posouzení vady v jedné z provozoven poskytovatele. Stejně se postupuje v případě, že provedením díla byla na Věci způsobena škoda. Pokud si klient není jistý postupem reklamace může se obrátit na linku péče o zákazníky, kde mu bude poskytnuta rada, jak reklamaci provést.

IX.

1. Smlouvu lze uzavřít v českém a anglickém jazyce.
2. Poskytovatel není ve vztahu ke klientovi vázán žádným kodexem chování.
3. Mimosoudní vyřizování stížností spotřebitelů zajišťuje poskytovatel prostřednictvím elektronické adresy hello@wehateironing.cz. Informaci o vyřízení stížnosti klienta zašle poskytovatel klientovi v souladu s těmito VOP.
4. Poskytovatel je oprávněn k poskytování svých služeb na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Dozor nad oblastí ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
5. Klient tímto na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.
6. V případě, že smlouva je uzavřena s mezinárodním prvkem, dohodly se smluvní strany, že jejich práva a povinnosti se řídí právním řádem České republiky s vyloučením kolizních norem. Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.
7. Mimosoudní vyřizování stížností spotřebitelů zajišťuje poskytovatel prostřednictvím elektronické adresy hello@wehateironing.cz. V případě, že dojde mezi poskytovatelem a klientem ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může klient podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:

Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát - oddělení ADR

Štěpánská 44
110 00 Praha 1
Email: adr@coi.cz
Web: adr.coi.cz

přičemž další podrobnosti jsou k dispozici zde: <https://www.coi.cz/informace-o-adr/>.

Klient však může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na [adrese http://ec.europa.eu/consumers/odr/](http://ec.europa.eu/consumers/odr/).

8. Je-li některé ustanovení obchodních podmínek neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotknutá platnost ostatních ustanovení. Změny smlouvy či obchodních podmínek vyžadují písemnou formu.
9. Smlouva včetně obchodních podmínek je archivována poskytovatelem v elektronické podobě a není přístupná.
10. Součástí obchodních podmínek je vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, který je v příloze těchto VOP.
11. Kontaktní údaje poskytovatele jsou uvedeny na stránce www.wehateironing.cz a v článku I. těchto VOP.

Přílohy VOP:

Vzorový formulář pro odstoupení od Smlouvy:

Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy

(vyplňte tento formulář a pošlete jej zpět pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy)

Oznámení o odstoupení od smlouvy

We hate ironing s.r.o., se sídlem Vyskočilova 1100/2, 140 00, Praha 4 – Michle, IČ 075 75 696

Oznamuji, že tímto **odstupuji** od smlouvy o provedení údržby věci:

Uzavřené objednávkou číslo: *****

Vaše jméno a příjmení:

Vaše adresa:

Pokud zasíláte odstoupení v listinné podobě, připojte svůj podpis:

JMÉNO A PŘÍJMENÍ KLIENTA

Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy o zakoupení Dárkového poukazu:

Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy

(vyplňte tento formulář a pošlete jej zpět pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy)

Oznámení o odstoupení od smlouvy

We hate ironing s.r.o., se sídlem Vyskočilova 1100/2, 140 00, Praha 4 – Michle, IČ 075 75 696

Oznamuji, že tímto **odstupuji** od smlouvy o zakoupení Dárkového poukazu:

Uzavřené objednávkou číslo: *****

Vaše jméno a příjmení:

Vaše adresa:

Pokud zasíláte odstoupení v listinné podobě, připojte svůj podpis:

JMÉNO A PŘÍJMENÍ KLIENTA