

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

---

společnosti We hate ironing s.r.o.

PRO SLUŽBU

---



---

PLATNÉ KE DNI 02.02.2022

## 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 Petrohradská 390/46, Vršovice, 101 00 Praha 10, IČ 075 75 696, společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp.zn. C321841. Výpis z obchodního rejstříku poskytovatele je k dispozici na internetové stránce [www.wehateironing.cz](http://www.wehateironing.cz). Výpis ze živnostenského rejstříku poskytovatele je k dispozici na adrese [http://wwwinfo.mfcr.cz/ares/ares\\_es.html.cz](http://wwwinfo.mfcr.cz/ares/ares_es.html.cz). Klientem se pro účely těchto VOP rozumí osoba objedávající si služby poskytované poskytovatelem, prostřednictvím internetové aplikace na internetové stránce [www.wehateironing.cz](http://www.wehateironing.cz) (dále jen „**klient**“) (dále jen „**Služba**“).
2. Prostřednictvím Služby je návštěvník internetové stránky [www.wehateironing.cz](http://www.wehateironing.cz) oprávněn zakoupit i dárkový poukaz, jehož nákup i využití blíže upravují tyto VOP v článku IV. odst. 7 těchto VOP. 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.
3. Předmětem Smlouvy je závazek poskytovatele, v souladu s těmito VOP poskytnout klientovi Službu, tedy převzít od klienta věc nebo věci, anebo boty v případě čištění bot (dále pro jednotné i množné číslo jen „**Vyzvednutí**“), jejichž čištění a žehlení nebo jenom žehlení a v případě bot, jejichž čištění si klient prostřednictvím Služby objednal (dále jen „**Věc**“), na těchto věcech provést údržbu spočívající v jejich vyčištění a vyžehlení, nebo jenom vyžehlení anebo jenom čištění v případě bot a předat klientovi řádně provedené dílo, za co se klient zavazuje zaplatit poskytovateli cenu díla určenou podle ceníku (dále jen „**Cena**“) poskytovatele platným v momentě potvrzení objednávky klientem, který je k dispozici na internetové stránce [www.wehateironing.cz](http://www.wehateironing.cz) (dále jen „**Ceník**“). Věcí ve smyslu těchto VOP mohou být toliko takové věci, které jsou uvedeny v Ceníku, u nichž je uvedena Cena za jejich vyčištění. Jakékoliv jiné věci mohou být poskytovatelem pro klienta vyčištěny pouze po předchozí dohodě.
4. Smlouva se mezi poskytovatelem a klientem uzavírá prostřednictvím Služby. Smlouva je uzavřena momentem, kdy bude klientovi poskytovatelem zasláno potvrzení o přijetí objednávky.
5. Uzavřením Smlouvy vzniká závazek poskytovatele provést dílo řádně a včas a klientovi vzniká závazek za řádně provedené dílo zaplatit poskytovateli Cenu.
6. Potvrzením objednávky dle článku II. odst. 5 anebo dle článku II. odst. 7 těchto VOP 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. V důsledku požadavku klienta dle předchozí věty klient nemá dle § 1837 písm. a) občanského zákoníku právo odstoupit od Smlouvy došlo-li již k jejímu splnění.

## II. OBJEDNÁVKA

1. Smlouvu lze uzavřít pouze v případě, že klient řádně vyplní objednávkový formulář dostupný prostřednictvím Služby. Formulář je vyplňován ve třech částech, které jsou označené následovně (i) KDY A KDE, (ii) SLUŽBY, (iii) VAŠE ÚDAJE. V části KDY A KDE klient vyplní údaje kdy a kde proběhne Vyzvednutí s následným doplněním údajů o čase a místě Vrácení; vždy se však musí jednat o časové sloty, které jsou ve Službě vykázané jako „volné“. V části SLUŽBY výběrem služby a v části VAŠE ÚDAJE doplněním osobních údajů s možností využít slevový kupón a odsouhlasením obchodních podmínek, poskytnutím potvrzení, že se klient seznámil s podmínkami zpracování osobních údajů a poskytnutí informace, zda chce klient odebírat newsletter. Jednotlivé fáze jsou odděleny bannerem pokračovat, na který je potřeba kliknout za účelem přesunu do další fáze formuláře. Objednávka je odeslána klikem na banner „OBJEDNAT“.
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. Nepovinné pole objednávkového formuláře je pole pro „poznámku pro prádelnu“ a zaškrtačací políčko pro případ, že adresa předání dokončeného díla (dále jen „**Vrácení**“) má být odlišná od adresy Vyzvednutí. 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 systémem 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. Služba, prostřednictvím které 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 banerem s nápisem „Spočítejte mi prádlo v čistírně“);
  - b. Vlastní objednávka (uvedena banerem „Chci zadat počty kusů prádla sám/sama“).
5. Samosčítací objednávka zakládá klientovi právo předat poskytovateli blíže nespecifikovaný druh a počet Věcí určených k vyčištění, které musí být předány v papírovém nebo textilním obalu a

současně zakládá povinnost poskytovatele takto předané Věci ve své provozovně spočítat, zkontrolovat jejich stav a doplnit jednotlivý druh těchto Věcí a počet jednotlivých 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 spočítané provozovatelem a následně bude klientovi zaslána aktualizace objednávky s úplným výčtem jeho Věcí, vypočtenou Cenou a požadavkem na zvolení způsobu úhrady Ceny buď platební kartou, nebo při Vrácení v hotovosti nebo platební kartou. Při platbě je následně postupováno přiměřeně podle odst. 8. a 9. tohoto článku.

6. Vlastní objednávka zakládá klientovi povinnost zadat do příslušného objednávkového formuláře jaký druh Věcí a jaký počet Věcí jednotlivého druhu má zájem si objednat vyčistit. Služba okamžitě informuje klienta o výši Ceny určené Ceníkem.
7. Pro dokončení Vlastní objednávky je klient povinen zvolit způsob platby, když musí vybrat jednu z těchto možností:
  - a. Online platební kartou;
  - b. Hotově nebo kartou u řidiče při Vrácení
  - c. Prostřednictvím kreditů.

Po odeslání objednávky s využitím platby dle písm. a. bude klient přesunut na platební bránu, kde postupuje podle instrukcí platební brány za účelem úhrady Ceny.

8. Při využití platby prostřednictvím platební karty je klient povinen do jednotlivých polí nabídnutých Službou vepsat požadované údaje. Poskytovatel přijímá platební karty, které jsou vyobrazeny při placení platební kartou. Nevyužije-li klient možnost zaplatit cenu kartou, může zaplatit cenu při Vrácení v hotovosti nebo kartou.
9. Při platbě při Vrácení v hotovosti je klient povinen uhradit poskytovateli Cenu při Vrácení k rukám řidiče poskytovatele dokončené dílo klientovi, a to toliko v hotovosti. Klient je oprávněn uzavřít Smlouvu s variantou platby při Vrácení v hotovosti toliko do výše 200.000 Kč. V opačném případě mu systém neumožní objednávku dokončit.
10. V případě existence chyby v objednávce klienta je klient oprávněn bez zbytečného odkladu nahlásit existenci chyby, nejpozději je však povinen tuto skutečnost poskytovateli nahlásit při předání Věcí. Klientovi bude poskytovatelem následně přepočítána Cena podle objednávky po odstranění chyby, a to v souladu s Ceníkem.
11. 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 Služby objednávku odeslat. Má-li klient zájem získávat od poskytovatele články, novinky a speciální nabídky, musí zaškrtnout odpovídající políčko; nezaškrtnutí tohoto políčka nemá vliv na odeslání objednávky.

### III.

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. Náležitě a s odbornou péčí a těmito VOP vyčistit jednotlivé Věci.
  - d. 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](http://www.apac.cz).
  - e. 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 takovouto Věc k poskytnutí služby klient neodpovídá za poškození strojního vybavení poskytovatele a poskytovatel neodpovídá za jakékoliv změny či zhoršení Věci.
  - f. 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 vyčištěním dle požadavků klienta);
  - g. Vrátil klientovi dokončené dílo ve lhůtě sjednané Smlouvou nebo ve lhůtě jinak stanovené těmito VOP nebo zajistit Vrácení třetí osobou.
  - h. Vyčistit i takové Věci, které byly Vyzvednuty, avšak nebyly zahrnuty do objednávky, a to za cenu stanovenou Ceníkem.
  - i. 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 (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 Převzetí a lze jej uhradit v hotovosti i kartou.
  - j. 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 použití služeb poskytovatele se řídit instrukcemi a návody, které jsou k dispozici na [www.wehateironing.cz](http://www.wehateironing.cz) a těmito VOP;
  - b. Předat poskytovateli Věci určené k čištění v čase sjednaném pro Vyzvednutí a ve stavu sjednaném v těchto VOP;
  - c. Předat Věci „pouze k žehlení“ a „boty“ samostatně zabalené v papírových nebo textilních obalech (taškách).
  - d. Převzít od poskytovatele řádně provedené dílo v čase 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 potvrdit na dodacím listu převzetí Věcí bez výhrad, je-li Služba poskytnuta v souladu se Smlouvou.
3. Klient je oprávněn časový slot (tedy sjednaný termín převzetí/předání 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 150 Kč za změnu slotu. Při nepřevzetí a nepředání Věcí určených k čištění klientem v časech sjednaných Smlouvou, resp. V případě neposkytnutí součinnosti klienta pro Vyzvednutí a/nebo Vrácení se klient zavazuje uhradit poskytovateli transportní náklady vynaložené na Vyzvednutí případně Vrácení, a to v paušální výši 150 Kč v případě zmařeného Vyzvednutí a ve výši 150Kč v případě zmařeného Vrácení. V případě, že z důvodu na straně klienta, nedojde k Vrácení, budou Věci uloženy u poskytovatele na adrese sídla 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 20Kč/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.
  4. Poskytovatel je povinen zkontrolovat soulad objednávky s obsahem Věcí Vyzvednutých až v provozovně poskytovatele a v případě jakýchkoliv nesrovnalostí upravit objednávku klienta tak, aby tato odpovídala Věcem Vyzvednutým a současně přepočítat Cenu dle Ceníku a takto upravenou objednávku zaslat zpět klientovi pro informaci. Při kontrole Věcí 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.

#### IV.

1. Pro účely těchto VOP se čištěním rozumí činnost poskytovatele spočívající v údržbě Věcí při aplikaci běžně používaných postupů a s využitím moderních strojů a prostředků, jejímž cílem je odstranění znečištění z Věcí. 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 Věcí 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, na které má být služba poskytnuta 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, 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 a pod) 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 věci ani za vady služby způsobené jakoukoliv věcí netextilního složení. Poskytovatel neodpovídá za ztrátu knoflíků, jezdců zipů a ozdobných součástí věci. 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 odpovědný za ztrátu a poškození Věci, není-li dle těchto VOP za poškození Věci odpovědný klient. Při určení výpočtu náhrady za ztrátu a poškození Věci bude zohledněno opotřebením Věci a její skutečná cena v čase poškození. Poskytovatel může škodu nahradit i uvedením do původního stavu nebo opravou věci.
4. Poskytovatel zveřejňuje na stránkách [www.wehateironing.cz](http://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 150 Kč včetně DPH, ledaže objednávka klienta bez dopravy dosáhne částky 1.199 Kč; v takovém případě doprava účtována není a je poskytována jako součást Ceny (tím není vyloučen možný postup dle čl. III odst. 3 těchto VOP). Zjistí-li poskytovatel při kontrole dle čl. III odst. 4 těchto VOP, že k Vyzvednutí bylo předáno méně Věcí nebo za nižší cenu, než je uvedeno v objednávce a v důsledku úpravy Ceny ztratí klient právo na bezplatnou dopravu, je poskytovatel oprávněn klientovi dodatečně poplatek za dopravu vyúčtovat a ten bude uhrazen při Vrácení.
5. 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.
6. 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;
- Vytužení tenisky pro narovnáání 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.

7. Poskytovatel je oprávněn odměňovat klienty za využívání Služby 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 určeného pro vložení slevového Kódu a současně je povinen kliknout na pole „uplatnit kód“. Poskytovatel upozorňuje, že v případě, že klient neklikne, po vložení Kódu do příslušného pole, na pole „ověřit kód, není možné technicky zabezpečit, aby byl kód Službou 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 využit 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.
8. Poskytovatel umožňuje návštěvníkům svých webových stránek zakoupit i dárkový poukaz. Dárkový poukaz lze zakoupit pouze prostřednictvím vyplněného formuláře určeného pro nákup dárkového poukazu. Dárkový poukaz umožňuje jeho držiteli, má-li zřízen uživatelské účet, použít nominální hodnotu dárkového poukazu na směnu za kredity. Při využití dárkového poukazu budou do složky „moje kredity“ klientovi připsány kredity ve směnném kursu 1Kč nominální hodnoty dárkového poukazu je rovna 1 kreditu. Nominální hodnota dárkového poukazu je závislá od hodnoty zvolené ve výběrů dárkových poukazů, které jsou k dispozici na stránkách [www.wehateironing.cz](http://www.wehateironing.cz). Při nákupu dárkového poukazu je klientovi umožněno, aby zadal vlastní věnování anebo vybral z věnování, která jsou nabízená systémem. Od smlouvy o zakoupení dárkového poukazu může kupující odstoupit ve lhůtě 14 dnů ode dne nákupu poukazu, avšak před využitím Dárkového poukazu, a to odesláním formuláře pro odstoupení od smlouvy, který je přílohou těchto VOP. Dárkový poukaz je využit v momentě, kdy je aktivován, tedy do



momentu, 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.

## V.

1. Zadání objednávky lze provést s registrací, resp. Prostřednictvím uživatelského účtu nebo bez jakékoliv registrace. Registrace se provádí v systému poskytovatele provozovaném na internetových stránkách [www.wehateironing.cz](http://www.wehateironing.cz) (dále též „systém“).
2. Pro účely úspěšné registrace (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.
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: 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 jednotku umožňující úhradu ceny za Služby, kdy klient místo 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 ceny za Služby prostřednictvím kreditů, budou příslušné kredity klientovi odepsány 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 cena ve výši 1Kč uhrazena odečtením kreditu ve výši 1 kreditu. Pokud výše disponibilních kreditů na uživatelském účtu neodpovídá ceně je klient povinen doplatit rozdíl jednou z možností dle čl. II odst.7 písm. a) – b) těchto VOP. Za účelem vyloučení jakýchkoliv pochybností klient souhlasí, že v případě využití kreditů pro nákup Služeb mu bude cena vrácena opětovně formou připsání odpovídajících kreditů na jeho uživatelský účet. Dojde-li k odstoupení 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.

## VI.

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.
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](http://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](http://www.wehateironing.cz).

## VII.

### 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 1199 Kč, je klient povinen uhradit i cenu dopravy.
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 „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](http://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 náležitě 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 podepsání potvrzení tohoto znění „*Zákazník*“

svým podpisem níže potvrzuje převzetí zakázky bez výhrad.“. Uplatňování práv klienta z vadného plnění poskytovatele se řídí pravidly reklamačního řádu, který je k dispozici na stránkách [www.wehateironing.cz](http://www.wehateironing.cz).

#### VIII.

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](mailto: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 uzavřená s mezinárodním prvkem dohody 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. V souladu s § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, poskytovatel informuje, že subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů týkajících se nebo souvisejících se Smlouvou je Česká obchodní inspekce, ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, internetová adresa [www.coi.cz](http://www.coi.cz).
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](http://www.wehateironing.cz).

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 Petrohradská 390/46, Vršovice, 101 00 Praha 10, 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 PŘÍJMĚNÍ KLIENTA**