VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY (VOP)

spoločnosti Diamant Clean s. r. o.

Platné a účinné od 21. 11. 2026

Článok I. – Identifikačné údaje poskytovateľa

Obchodné meno:	Diamant Clean s. r. o.
Sídlo:	Bajkalská 14083/2C, 831 04 Bratislava – mestská časť Nové Mesto
IČO / DIČ / IČ DPH:	IČO: 57 409 625 | DIČ: 2122714363 | IČ DPH: SK2122714363 (registrácia podľa § 7a zákona o DPH – spoločnosť nie je platiteľom DPH)
Zápis v registri:	Obchodný register Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č. 195589/B
Kontaktné údaje:	E-mail: info@diamantclean.sk | Reklamácie: reklamacie@diamantclean.sk; Telefón: +421 904 966 228 / +421 904 651 181 | Web: www.diamantclean.sk
Orgán dozoru:	Slovenská obchodná inšpekcia (SOI), Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj, Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava, web: www.soi.sk

Článok II. – Úvodné ustanovenia a vymedzenie pojmov

1. Tieto Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP") upravujú práva a povinnosti medzi spoločnosťou **Diamant Clean s. r. o.** (ďalej len „Poskytovateľ") a objednávateľom upratovacích a čistiacich služieb (ďalej len „Objednávateľ").
2. **Spotrebiteľom** je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Právne vzťahy so Spotrebiteľom sa riadia zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník.
3. **Podnikateľom** je osoba zapísaná v obchodnom registri, živnostenskom registri alebo inej zákonom ustanovenej evidencii. Právne vzťahy s Podnikateľom sa riadia zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník.
4. Pred odoslaním online rezervácie Objednávateľ zaškrtnutím príslušného políčka vo formulári potvrdí, že sa s týmito VOP oboznámil a v celom rozsahu s nimi súhlasí. Aktuálne znenie VOP zašle Poskytovateľ Objednávateľovi e-mailom vo formáte PDF spolu s návrhom zmluvy o poskytovaní služieb.

Článok III. – Predmet služieb, rezervácia a uzavretie zmluvy

1. Poskytovateľ poskytuje profesionálne pravidelné, jednorazové, generálne a postavebné upratovanie domácností (bytov a rodinných domov), kancelárií, obchodných prevádzok, nebytových a spoločných priestorov v Bratislave a okolí, a to formou preddefinovaných balíkov (**Easy, Kombi, Multi**, pre firmy **Business Štandard, Business Komplet**) alebo individuálne dohodnutých prác.
2. Odoslaním online rezervačného formulára na webovom sídle www.diamantclean.sk Objednávateľ prejavuje záujem o poskytnutie služby vo zvolenom rozsahu a termíne. Takto odoslaná rezervácia má charakter nezáväzného dopytu a slúži ako podklad na potvrdenie termínu a vypracovanie zmluvy o poskytovaní služieb.
3. **Zmluva o poskytovaní upratovacích služieb je uzavretá okamihom jej podpísania oboma zmluvnými stranami**, a to buď elektronicky na diaľku prostredníctvom určenej podpisovej aplikácie, alebo písomne pri osobnom stretnutí.
4. Všetky čistiace prostriedky a bežné upratovacie pomôcky zabezpečuje Poskytovateľ v cene služby, ak nie je vopred dohodnuté inak. Objednávateľ je povinný zabezpečiť v priestore prístup k tečúcej teplej a studenej vode a elektrickej energii.
5. Objednávateľ je povinný uviesť pravdivé údaje o type, stave a výmere priestoru a vopred upozorniť na zvláštne podmienky (domáce zvieratá, zabezpečovací alarm, krehké alebo mimoriadne cenné predmety, výrazné znečistenie). Ak sa skutočný stav priestoru výrazne líši od údajov uvedených v rezervácii, postupuje sa podľa Článku IV. bodu 3.

Článok IV. – Cena služieb, vernostné programy a platobné podmienky

1. Orientačná alebo konečná cena služby sa vypočítava prostredníctvom online kalkulačky na webovom sídle Poskytovateľa podľa typu priestoru, podlahovej plochy (m^2), počtu kúpeľní a WC, zvoleného balíka, miery znečistenia pri prvom upratovaní a frekvencie upratovania (pravidelné / jednorazové).
2. Pri využití vernostného programu **Diamant Club** (pravidelné upratovanie 3× a viac mesačne) sa uplatňuje zľava vo výške 3 % až 10 % z cenníkovej ceny podľa dohodnutej frekvencie. Jednorazoví klienti môžu využívať program **Diamant Pass** s platnosťou 12 mesiacov. Vernostné odmeny sú poskytované vo forme služieb a nie sú zameniteľné za hotovosť.
3. Ceny uvedené na webovom sídle aj v zmluve sú konečné (Poskytovateľ nie je platiteľom DPH). V prípade výrazného znečistenia priestoru (napr. po rekonštrukcii, maľovaní alebo dlhodobo zanedbanej údržbe), ktoré nebolo v rezervácii uvedené, si Poskytovateľ vyhradzuje právo pred začatím prác navrhnúť úpravu ceny. Ak Objednávateľ s úpravou ceny nesúhlasí, má právo od zmluvy bezplatne odstúpiť.
4. **Platobné podmienky:** Úhrada ceny za poskytnuté služby prebieha výlučne bezhotovostným prevodom na bankový účet Poskytovateľa na základe vystavenej faktúry so splatnosťou 14 dní (ak nie je v zmluve dohodnutá iná lehota splatnosti). Poskytovateľ neprijíma platby v hotovosti.
    - Pri **jednorazovom upratovaní** sa faktúra vystavuje po riadnom ukončení a odovzdaní služby.

- Pri **pravidelnom upratovaní** sa faktúra vystavuje súhrnne raz mesačne, vždy po skončení príslušného kalendárneho mesiaca za všetky v ňom vykonané služby.

5. **Darčekové poukazy:** Poskytovateľ ponúka darčekové poukazy v ľubovoľnej hodnote od 50 € s platnosťou 12 mesiacov odo dňa vystavenia (ak nie je na poukaze uvedené inak). Darčekový poukaz nie je možné zameniť za hotovosť a po uplynutí doby platnosti zaniká bez nároku na náhradu.

Článok V. – Zmena termínu a storno podmienky

1. Objednávateľ má právo bezplatne zrušiť alebo presunúť dohodnutý termín upratovania najneskôr **24 hodín** pred plánovaným začiatkom služby, a to telefonicky na +421 904 966 228 alebo e-mailom na info@diamantclean.sk.
2. Ak Objednávateľ zruší termín menej ako 24 hodín pred dohodnutým začiatkom, alebo ak v dohodnutom čase neumožní tímu Poskytovateľa vstup do priestoru (napr. nikto neotvorí, nie je zabezpečený prístup), Poskytovateľ má nárok na náhradu márne vynaložených nákladov (storno poplatok) vo výške **30 % z ceny plánovaného upratovania**. Storno poplatok nepresiahne preukázateľné náklady, ktoré Poskytovateľovi vznikli.
3. Poskytovateľ si vyhradzuje právo presunúť termín z dôvodu nepredvídateľnej prevádzkovej prekážky (náhla choroba pracovníka, dopravná nehoda a pod.), o čom bezodkladne informuje Objednávateľa a ponúkne mu najbližší náhradný termín. Ak Objednávateľovi náhradný termín nevyhovuje, má právo od konkrétneho termínu bezplatne odstúpiť.
4. Storno poplatok sa neuplatní pri zákonnom odstúpení Spotrebiteľa od zmluvy podľa Článku VI. ani pri zrušení termínu zo strany Poskytovateľa.

Článok VI. – Právo spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy (14 dní)

1. Objednávateľ, ktorý je Spotrebiteľom, má podľa zákona č. 108/2024 Z. z. právo odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku (elektronicky) bez uvedenia dôvodu v lehote **14 dní** odo dňa uzavretia zmluvy.
2. Odstúpenie od zmluvy môže Spotrebiteľ uplatniť písomne na adrese sídla Poskytovateľa alebo e-mailom na info@diamantclean.sk. Na tento účel môže použiť vzorový formulár uvedený v Prílohe č. 1 týchto VOP.
3. Ak Spotrebiteľ požaduje, aby sa poskytovanie služby začalo ešte pred uplynutím 14-dňovej lehoty na odstúpenie od zmluvy, udelí na to Poskytovateľovi výslovný súhlas pri uzatváraní zmluvy a zároveň vyhlási, že bol riadne poučený o tom, že udelením tohto súhlasu stráca po úplnom poskytnutí služby právo na odstúpenie od zmluvy.
4. Podľa § 19 ods. 1 písm. a) zákona č. 108/2024 Z. z. Spotrebiteľ **nemôže odstúpiť od zmluvy** o poskytnutí služby, ak došlo k jej úplnému poskytnutiu a poskytovanie služby sa začalo pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy s výslovným súhlasom Spotrebiteľa, pričom Spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o strate tohto práva.
5. Ak Spotrebiteľ po udelení výslovného súhlasu podľa bodu 3 odstúpi od zmluvy po tom, čo sa poskytovanie služby už čiastočne začalo, je povinný uhradiť Poskytovateľovi cenu

za skutočne poskytnuté plnenie do okamihu doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy. Cena sa vypočíta pomerne z celkovej dohodnutej ceny služby.

Článok VII. – Zodpovednosť za vady, reklamácie a poistenie

1. Poskytovateľ zodpovedá za to, že upratovacie služby budú vykonané odborne, svedomito a v dohodnutom rozsahu. Poskytovateľ má uzatvorené platné poistenie zodpovednosti za škodu spôsobenú pri výkone svojej podnikateľskej činnosti.
2. Objednávateľ je vyzvaný skontrolovať kvalitu upratovania ihneď po jeho skončení. Nad rámec zákonných práv Poskytovateľ poskytuje **100 % garanciu spokojnosti**: ak Objednávateľ nahlási prípadné nedostatky najneskôr do **24 hodín** od ukončenia upratovania (telefonicky na +421 904 966 228 alebo e-mailom na **reklamacie@diamantclean.sk**, ideálne s priloženou fotodokumentáciou), Poskytovateľ zabezpečí ich bezplatné odstránenie. Neskoršie nahlásenie neznamená zánik zákonných práv Objednávateľa zo zodpovednosti za vady.
3. Pri oprávnenej reklamácii Poskytovateľ bezplatne zabezpečí bezodkladné dočistenie alebo odstránenie nedostatkov v najbližšom možnom termíne, prípadne poskytne primeranú zľavu z ceny služby.
4. Poskytovateľ vydá Spotrebiteľovi potvrdenie o uplatnení reklamácie a o vybavení reklamácie vydá písomné potvrdenie (e-mailom) najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.
5. Poskytovateľ nezodpovedá za poškodenie povrchov alebo vybavenia, ktoré vzniklo v dôsledku ich predchádzajúceho opotrebenia, skrytých vád materiálu alebo v prípade, ak Objednávateľ výslovne požadoval použitie vlastných nevhodných čistiacich prostriedkov.
6. Práva Objednávateľa zo zodpovednosti za vady podľa platných právnych predpisov Slovenskej republiky nie sú týmito VOP dotknuté.

Článok VIII. – Alternatívne riešenie sporov (ARS)

1. Ak Spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým Poskytovateľ vybavil jeho reklamáciu, alebo ak sa domnieva, že Poskytovateľ porušil jeho práva, má právo obrátiť sa na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu e-mailom na info@diamantclean.sk alebo reklamacie@diamantclean.sk.
2. Ak Poskytovateľ na túto žiadosť odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.
3. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov je **Slovenská obchodná inšpekcia** (Ústredný inšpektorát SOI, Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Bajkalská 21/A, P. O. BOX 29, 827 99 Bratislava 27, web: www.soi.sk) alebo iná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname vedenom Ministerstvom hospodárstva SR (www.mhsr.sk).

Článok IX. – Ochrana osobných údajov a cookies

1. Podmienky spracúvania osobných údajov sú upravené v samostatnom dokumente *Zásady ochrany osobných údajov* zverejnenom na webovom sídle www.diamantclean.sk/ochrana-osobnych-udajov/.
2. Podmienky používania súborov cookies upravujú *Zásady používania cookies* zverejnené na webovom sídle www.diamantclean.sk/cookies/. Nepovinné analytické a externé súbory cookies sa používajú výlučne na základe predchádzajúceho dobrovoľného súhlasu návštevníka.

Článok X. – Záverečné ustanovenia

1. Ak Poskytovateľ na základe dohody preberie od Objednávateľa kľúče alebo prístupové čipy za účelom sprístupnenia priestoru, ich prevzatie aj vrátenie po skončení zmluvy sa potvrdzuje písomným preberacím protokolom.
2. Poskytovateľ zodpovedá za preukázateľnú škodu spôsobenú na majetku Objednávateľa pri poskytovaní služby v rozsahu podľa platných právnych predpisov. Objednávateľ je povinný škodu nahlásiť Poskytovateľovi bez zbytočného odkladu po jej zistení.
3. Poskytovateľ nezodpovedá za omeškanie alebo nesplnenie služby v dôsledku okolností vylučujúcich zodpovednosť (vyššia moc, napr. neohlásený výpadok vody alebo elektrickej energie, neprístupnosť budovy), ak ich nemohol predvídať ani odvrátiť. O náhradnom termíne sa zmluvné strany dohodnú.
4. Právne vzťahy neupravené týmito VOP a zmluvou sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky. Ak by sa niektoré ustanovenie týchto VOP stalo neplatným alebo neúčinným, nemá to vplyv na platnosť a účinnosť ostatných ustanovení.
5. Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom **21. 11. 2026**. Poskytovateľ si vyhradzuje právo tieto VOP aktualizovať, pričom pre konkrétny zmluvný vzťah platí vždy znenie účinné v čase uzavretia zmluvy.

Príloha č. 1: Vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy

(Vyplňte a zašlite tento formulár len v prípade, že ste spotrebiteľom a želáte si odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku.)

Komu: Diamant Clean s. r. o., Bajkalská 14083/2C, 831 04 Bratislava, e-mail: info@diamantclean.sk

Týmto oznamujem/oznamujeme*, že odstupujem/odstupujeme* od zmluvy o poskytnutí tejto služby: ……..

Dátum uzavretia zmluvy / dátum plánovaného poskytnutia služby: ……..

Meno a priezvisko spotrebiteľa/spotrebiteľov*: ……..

Adresa spotrebiteľa/spotrebiteľov*: ……..

Podpis spotrebiteľa/spotrebiteľov* *(iba ak sa tento formulár podáva v listinnej podobe)*:
……..

Dátum: ……..

* Nehodiace sa prečiarknite.