

Všeobecné obchodní podmínky – klienti

Úvodní a výkladová ustanovení

Společnost Stěhujú.cz s.r.o., IČ 11767855, se sídlem Branická 213/53, Braník, 147 00 Praha 4, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze oddíl C vložka 354260 (dále jen „**Zprostředkovatel**“) vydává tyto všeobecné obchodní podmínky – klienti, které upravují podmínky služeb Zprostředkovatele poskytovaných prostřednictvím webového portálu <https://stehuju.cz/>.

Klient – fyzická nebo právnická osoba, která učinila nezávaznou poptávku nebo závazný návrh na uzavření smlouvy o stěhování.

Partner – podnikající fyzická nebo právnická osoba, která jako nezávislý podnikatel poskytuje služby v oblasti stěhování, se kterou Zprostředkovatel uzavřel smlouvu o zprostředkování, na základě které Zprostředkovatel zprostředkovává Partnerovi uzavření smlouvy o stěhování s Klienty.

Smlouva o stěhování – je uzavřena vždy pouze mezi Klientem a Partnerem. Zprostředkovatel není smluvní stranou Smlouvy o stěhování.

Webový portál - webovým portálem se rozumí internetové stránky <https://stehuju.cz/>

Účelem Webového portálu, jehož je Zprostředkovatel provozovatelem, je zprostředkování uzavření Smlouvy o stěhování mezi Klientem a jedním z Partnerů. Ke zprostředkování uzavření Smlouvy o stěhování dochází na základě závazného návrhu na uzavření Smlouvy o stěhování ze strany Klienta, přičemž Smlouva o stěhování je následně uzavřena přijetím tohoto závazného návrhu Klienta jedním z Partnerů.

Návrh na uzavření Smlouvy o stěhování

Závaznému návrhu na uzavření Smlouvy o stěhování předchází vytvoření nezávazné poptávky. Nezávaznou poptávku vytvoří Klient prostřednictvím Webového portálu, a to vyplněním žádosti o nezávaznou kalkulaci nebo vyplněním kontaktního formuláře. Klient však může vytvořit nezávaznou poptávku rovněž zasláním základních informací týkající se zamýšleného stěhování na e-mailovou adresu info@stehuju.cz nebo tyto základní informace Zprostředkovateli sdělit telefonicky zavoláním na telefonní čísla uvedená na Webovém portále.

Neprodleně po vytvoření nezávazné objednávky kontaktuje Zprostředkovatel Klienta. Zprostředkovatel si od Klienta vyžádá další informace, na základě kterých sjednají již zcela konkrétní podmínky stěhování a závazného návrhu na uzavření Smlouvy o stěhování tak, aby tento návrh v souladu s ustanovením § 1732 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**občanský zákoník**“) obsahoval podstatné náležitosti a mohl být ze strany Partnera přijat jednoduchým a nepodmíněným přijetím.

Podstatnými náležitostmi návrhu na uzavření Smlouvy o stěhování (dále jen „**podstatné náležitosti**“) jsou zejména následující náležitosti: sdělení, týkající se typu a rozsahu stěhování (zda se bude jednat o stěhování jen části věci, souboru věcí nebo stěhování kompletně celého bytu, domu nebo kanceláře); adresa místa nakládky (patro a zda je k dispozici výtah), adresa vykládky (patro a zda je k dispozici výtah) popř. adresa jednotlivých zastávek; datum, kdy má ke stěhování dojít; jméno a příjmení kontaktní osoby včetně kontaktních údajů na tuto osobu (e-mail, tel.) a cena stěhování.

Po sjednání podstatných náležitostí zašle Zprostředkovatel Klientovi tzv. konfirmační e-mail, který obsahuje potvrzení sjednaných podstatných náležitostí spolu s návrhem Smlouvy o stěhování. Pokud konfirmační e-mail zachycuje správné informace a zároveň Klient souhlasí s návrhem Smlouvy o stěhování potvrdí tuto skutečnost buďto:

- kliknutím na tlačítko označené jako „**závazný návrh na uzavření smlouvy o stěhování**“, který se klientovi zobrazí po rozkliknutí odkazu, který je součástí konfirmačního e-mailu;
- zasláním potvrzení prostřednictvím e-mailu na e-mailovou adresu info@stehuju.cz, ve kterém Klient potvrdí jak správnost sjednaných podstatných náležitostí, tak i svůj souhlas s návrhem Smlouvy o stěhování;
- zasláním zprávy sms na některé z čísel uvedených na Webovém portále, přičemž tato potvrzovací sms musí obsahovat stejné náležitosti jako potvrzující e-mail dle předchozího bodu;
- telefonickým potvrzením ze strany Klienta. Takové potvrzení však Zprostředkovatel akceptuje pouze ve výjimečných případech a pouze za podmínky, že Klient svůj souhlas následně potvrdí některým z výše uvedených způsobů.

Tím dojde k vytvoření závazného návrhu na uzavření smlouvy o stěhování (dále jen „závazný návrh“).

Pokud tzv. konfirmační e-mail nezachycuje správné informace, sdělí Klient tuto skutečnost Zprostředkovateli. Zprostředkovatel následně upraví konfirmační e-mail tak, aby obsahoval podstatné náležitosti, které odpovídají všem požadavkům Klienta a takto upravený konfirmační e-mail zašle Klientovi znovu. Pokud již opravený konfirmační e-mail zachycuje správné informace, potvrdí jej Klient dle předchozího odstavce, pokud informace uvedené v konfirmačním e-mailu neodpovídají požadavkům Klienta, postup dle tohoto odstavce se opakuje.

V případě, kdy Klient zjistí, že vytvořil závazný návrh, který obsahuje nesprávné podstatné náležitosti, je povinen o této skutečnosti neprodleně informovat Zprostředkovatele. Zprostředkovatel následně prověří v jakém stavu se závazný návrh nachází, tedy zda byl závazný návrh předložen Partnerům nebo zda již došlo k akceptaci závazného návrhu některým z Partnerů a tím pádem došlo k uzavření Smlouvy o stěhování.

Pokud nedošlo k akceptaci závazného návrhu některým z Partnerů, Zprostředkovatel závazný návrh Klienta stornuje a zašle Klientovi nový konfirmační e-mail obsahující upravené podstatné náležitosti tak, aby mohlo dojít k vytvoření nového závazného návrhu. V případě, že již došlo k akceptaci závazného návrhu některým z Partnerů a tím pádem i k uzavření Smlouvy o stěhování, je Klient povinen obrátit se s žádostí o změnu obsahu závazku přímo na Partnera.

V souvislosti s výše uvedeným Klient souhlasí s tím, že Zprostředkovatel eviduje a uchovává jím vytvořený závazný návrh až do doby úspěšné realizace Smlouvy o stěhování.

Uzavření Smlouvy o stěhování

Po vytvoření závazného návrhu je tento závazný návrh odeslán Zprostředkovateli, který závazný návrh předloží prostřednictvím tzv. partnerského systému Partnerům. Ti mají možnost závazný návrh buďto přijmout nebo odmítnout. **Okamžikem přijetí závazného návrhu ze strany Partnera, který jako první Zprostředkovateli oznámí, že závazný návrh přijímá, je Smlouva o stěhování uzavřena.**

Neprodleně po uzavření Smlouvy o stěhování je Klient Zprostředkovatelem prostřednictvím e-mailu o této skutečnosti informován, přičemž přílohou tohoto e-mailu je Klientovi zasláno shrnutí konkrétních podmínek stěhování a smlouva o stěhování podepsaná ze strany vybraného Partnera.

Klient bere na vědomí a vytvořením závazného návrhu vyjadřuje svůj souhlas s tím, že v případě, kdy po uzavření Smlouvy o stěhování dojde k ukončení této smlouvy ze strany Partnera, je Zprostředkovatel oprávněn opětovně předložit závazný návrh prostřednictvím tzv. partnerského systému svým Partnerům tak, aby samotné stěhování mohlo být realizováno některým z dalších Partnerů. V této souvislosti Klient rovněž souhlasí s tím, že není oprávněn trvat na osobě Partnera, ale naopak je povinen akceptovat změnu Partnera a že nově uzavřená Smlouva o stěhování vždy nahrazuje předchozí Smlouvu o stěhování.

Realizace Smlouvy o stěhování

Na základě uzavřené Smlouvy o stěhování se Partner ve sjednaný termín dostaví do místa nakládky a poskytne Klientovi své stěhovací služby. Klient bere na vědomí, že pokud dojde v průběhu stěhování ke změnám podstatných náležitostí (např. pokud Klient požaduje více zastávek; v místě nakládky/vykládky se v rozporu s informacemi uvedenými Klientem nenachází výtah; Klient požaduje další služby atd.) je Partner oprávněn upravit výši ceny stěhování.

Den před realizací stěhování je Klientovi ze strany Zprostředkovatele zaslán prostřednictvím e-mailu odkaz na online předávací protokol, jehož následným vyplněním a odesláním Zprostředkovateli je potvrzena realizace Smlouvy o stěhování a splnění veškerých podmínek ve Smlouvě o stěhování uvedených.

Předávací protokol slouží jak Klientům, kteří prostřednictvím tohoto protokolu potvrdí splnění veškerých podmínek Smlouvy o stěhování, kdy zde zároveň mohou uvést své výhrady, připomínky, uplatnit újmu vůči Partnerovi v důsledku poškození věcí určených ke stěhování, místa nakládky či vykládky atd., tak rovněž i Partnerům, kteří zde mohou uvést zejména to, zda nedošlo v průběhu stěhování ke změnám podstatných náležitostí a v této souvislosti rovněž k úpravě ceny stěhování.

Klientovi je možnost vyplnit a potvrdit online předávací protokol zpřístupněna vždy teprve až poté co je online předávací protokol vyplněn ze strany Partnera. Jakmile Partner potvrdí, že došlo k úspěšné realizaci Smlouvy o stěhování je Klientovi zaslán aktualizovaný odkaz na online předávací protokol s již zpřístupněnou možností vyplňování údajů

Pokud by ze strany Partnera nedošlo k vyplnění a potvrzení úspěšné realizace stěhování a tím pádem ke znemožnění vyplnění online předávacího protokolu Klientovi, je Klient oprávněn obrátit se na Zprostředkovatele prostřednictvím e-mailu, ve kterém uvede veškeré své výhrady, připomínky.

Odpovědnost a náhrada škody

Klient bere na vědomí, že Zprostředkovatel není smluvní stranou Smlouvy o stěhování, proto v případě, kdy Klient zjistí jakékoliv pochybení při realizaci Smlouvy o stěhování na straně Partnera nebo mu v důsledku činnosti Partnera vznikne jakákoliv újma, je Klient oprávněn obracet se svými nároky pouze na Partnera.

Pokud se Klient obrátí s žádostí o náhradu škody nebo odčinění újmy na Zprostředkovatele, poskytne Zprostředkovatel Klientovi veškeré informace o Partnerovi a zároveň se pokusí

zprostředkovat komunikaci mezi Klientem a Partnerem tak, aby došlo ke smírnému vyřešení celé záležitosti.

Ochrana osobních údajů

Zprostředkovatel zpracovává osobní údaje Klientů striktně v souladu s právními předpisy, zejména v souladu s 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 a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „**GDPR**“) a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

Subjektem údajů ve smyslu čl. 4 odst. 1 GDPR se rozumí každý Klient, který je fyzickou osobou, jejíž osobní údaje jsou společností Zprostředkovatelem ve smyslu čl. 4 odst. 2 GDPR zpracovávány. Správcem osobních údajů ve smyslu čl. 4 odst. 7 GDPR je Zprostředkovatel.

Osobní údaje Klientů zpracovávány Zprostředkovatelem jsou následující: jméno a příjmení, datum narození, bydliště, e-mailová adresa, kontaktní telefon. Zprostředkovatel tyto osobní údaje zpracovává pouze v souvislosti se zprostředkováním Smlouvy o stěhování a za účelem plnění práv a povinností z ní vyplývajících, a to pouze v nezbytném rozsahu v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR.

Klient může kdykoliv uplatnit své právo na přístup ke svým osobním údajům (čl. 15 GDPR), právo na jejich opravu (čl. 16 GDPR), právo na jejich výmaz (čl. 17 GDPR), právo na jejich omezení zpracování (čl. 18 GDPR), právo na přenositelnost údajů (čl. 20 GDPR). Zároveň je Klient oprávněn kdykoliv bezplatně svůj souhlas se zpracováním osobních údajů odvolat.

Mimosoudní řešení sporů

K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů je příslušná Česká obchodní inspekce se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <https://adr.coi.cz/cs>. Zároveň je možné využít platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

Evropské spotřebitelské centrum Česká republika se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebitel.cz> je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).

Zprostředkovatel je oprávněn poskytovat své služby na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

Závěrečná ustanovení

Otázky výslovně neupravené těmito podmínkami se řídí platným právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem.

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 dotčena platnost ostatních ustanovení.

Tyto obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 28.2.2025