

REGULAMIN



INO GLANC
CLEANING SERVICE

SPRZĄTANIE CYKLICZNE	SPRZĄTANIE GENERALNE	SPRZĄTANIE JEDNORAZOWE
-------------------------	-------------------------	---------------------------

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG PRZEZ INO GLANC CLEANING SERVICE



POSTANOWIENIA OGÓLNE

Niniejszy regulamin określa zasady współpracy oraz warunki świadczenia usług przez firmę **InoGlanc Cleaning Service**, z siedzibą przy ul. Szarotkowej 89/K, 60-175 Poznań, NIP 7792527004, zwaną dalej "Usługodawcą".

Usługodawca zobowiązuje się do wykonania usług zgodnie z najwyższymi standardami branżowymi.



REZERWACJA I REALIZACJA USŁUG

Klient przy rezerwacji usługi zobowiązany jest do przedstawienia szczegółowych wymagań oraz oczekiwań co do zakresu i sposobu wykonania usług.

W przypadku pierwszego sprzątania, jeżeli wycena została dokonana online, Usługodawca zastrzega sobie prawo do korekty ceny początkowej o maksymalnie 30% lub rozliczenia się według rzeczywistego czasu pracy.

Wizja lokalna jest płatna 150 zł netto w przypadku braku realizacji zlecenia.

Usługodawca zapewnia środki czystości oraz sprzęt niezbędny do wykonania usługi, chyba że strony uzgodniły inaczej.

Za jakość i skutki użycia środków dostarczonych przez Klienta odpowiada wyłącznie Klient.

Klient zobowiązany jest do zapewnienia sprawnego odkurzacza na czas świadczenia usługi, chyba że wcześniej zgłosił potrzebę wypożyczenia sprzętu od Usługodawcy.



REZERWACJA I REALIZACJA USŁUG

Umowa zawierana jest na czas nieokreślony, z możliwością wypowiedzenia przez każdą ze stron z zachowaniem **4-tygodniowego** okresu wypowiedzenia (dla klientów indywidualnych) lub **8-tygodniowego** okresu wypowiedzenia (dla klientów biznesowych).

Usługodawca zastrzega sobie prawo do odwołania zaplanowanej usługi bez podawania przyczyny, z zastrzeżeniem zaproponowania klientowi alternatywnego terminu realizacji w ciągu 10 dni roboczych.



PŁATNOŚCI I ROZLICZENIA

Zadatki pobierane są przed realizacją usługi i są **zwrotne w przypadku anulowania rezerwacji** na minimum 24 godziny przed planowanym terminem.

Wycena końcowa usługi uwzględni pobrany zadatek.

Klient zobowiązany jest do dokonania płatności w formie gotówki, przelewu natychmiastowego lub BLIK tuż po zakończeniu usługi.

Usługodawca wystawia fakturę na życzenie klienta, klient ma obowiązek poinformować o chęci otrzymania faktury.



REKLAMACJE I UBEZPIECZENIE

Klient ma prawo do złożenia reklamacji w terminie do 12 godzin od zakończenia usługi, poprzez przesłanie dokumentacji fotograficznej lub wideo.

W przypadku uszkodzeń, Usługodawca może skorzystać z ubezpieczenia lub zaoferować kompensatę w postaci rabatu, poprawienia usługi lub zwrotu kosztów.



ZASADY WSPÓŁPRACY

Usługodawca zobowiązuje się do świadczenia usług przez osoby posiadające odpowiednie kompetencje i doświadczenie.

W przypadku konieczności zmiany przydzielonej do domu osoby sprzątającej, Usługodawca zobowiązuje się do poinformowania Klienta i uzyskania jego akceptacji.

Zmiana terminu świadczenia usługi jest możliwa po uprzednim powiadomieniu Usługodawcy co najmniej 24 godziny przed planowanym terminem.

Klient ma obowiązek zapewnić dostęp do lokalu w umówionym czasie, poprzez otwarcie drzwi lub dostarczenie kluczy. W przypadku opóźnienia lub nieobecności klienta, czas świadczenia usługi może zostać skrócony. W przypadku usług jednorazowych lub generalnych, może to wiązać się z naliczeniem opłaty według stawki godzinowej.

ZASADY WSPÓŁPRACY - STAŁY KLIENT

Umowa na sprzątanie cykliczne zawierana jest po wykonaniu **jednej usługi próbnej**.

Stały klient ma prawo do bezpłatnego odwołania usługi z co najmniej **7-dniowym** wyprzedzeniem, z obowiązkiem jej realizacji w innym terminie, nie później niż w ciągu 30 dni kalendarzowych. W sytuacjach losowych, tj. choroba, możliwe jest bezpłatne odwołanie usługi maksymalnie 3 razy w roku. W przypadku wyjazdów trwających dłużej niż 7 dni klient zobowiązany jest do poinformowania o tym z co najmniej **14-dniowym** wyprzedzeniem.

Stały klient powinien **wcześniej poinformować firmę o wszelkich zmianach zakresu usług**, które mogą wydłużyć czas pracy, na przykład w przypadku sprzątania po imprezie lub dodatkowych usług.

Usługi cykliczne realizowane są przez stałą, przypisaną do klienta osobę sprzątającą, a w sprawach pilnych i organizacyjnych klient ma możliwość kontaktu poprzez dedykowany numer telefonu za pośrednictwem platformy WhatsApp.

Stały klient, który zarezerwował czas na usługę, a nie będzie mógł zapewnić dostępu do miejsca usługi z przyczyn niezależnych od firmy w umówionym dniu, zostanie obciążony pełnymi kosztami planowanej usługi.

Regulamin ten ma na celu jasne określenie warunków współpracy oraz zobowiązań obu stron, zapewniając wysoką jakość świadczonych usług.

Dokument został sporządzony i podpisany w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

.....
data, miejsce i podpis klienta

.....
podpis lub pieczęć Usługodawcy

KLIENT BIZNESOWY



Usługodawca zobowiązuje się do wykonania usług zgodnie z najwyższymi standardami branżowymi względem klienta:

Przedmiot Umowy: Usługodawca zobowiązuje się do świadczenia usług sprzątania oraz utrzymania czystości zgodnie z ustalonym zakresem usług i harmonogramem, a Klient zobowiązuje się do terminowego regulowania należności za świadczone usługi.



Zakres i Sposób Wykonania Usług: Prosimy o szczegółowe określenie wytycznych co do zakresu i sposobu wykonania usług:

HARMONOGRAM

Klient zobowiązany jest do zgłoszenia planowanych przerw w usłudze z 4-tygodniowym wyprzedzeniem.



Klient ma prawo do odwołania jednej usługi w miesiącu z co najmniej **7-dniowym** wyprzedzeniem, bez zmiany stałego terminu świadczenia usług. W przypadku większej liczby odwołanych wizyt, Usługodawca zastrzega sobie prawo do ustalenia nowego terminu realizacji usług.



W przypadku uszkodzeń powstałych podczas świadczenia usług, Usługodawca może skorzystać z ubezpieczenia lub zaoferować kompensatę w postaci rabatu, poprawienia usługi lub zwrotu kosztów.

Regulamin ten ma na celu jasne określenie warunków współpracy oraz zobowiązań obu stron, zapewniając wysoką jakość świadczonych usług.



Termin płatności wynosi 14 dni od daty wystawienia faktury.

Dokument został sporządzony i podpisany w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.



- o Imię i Nazwisko Pracownika: _____
- o Numer Kontaktowy: _____

W przypadku zmiany przydzielonej osoby sprzątającej, Usługodawca zobowiązuje się do poinformowania Klienta i uzyskania jego akceptacji.

data, miejsce i podpis przedstawiciela firmy

.....
podpis lub pieczęć Usługodawcy