

Regulamin sprzątania

§ 1

1. Ilekroć w niniejszym Regulaminie sprzątania jest mowa o:
 1. **Firmie sprzątającej** – Crystal Alicja Sucharska, Elbląska 61 lok. 1, 01-737 Warszawa, NIP: 527-1713-217
 2. **serwisie usługi-sprzatanie.pl** lub **Serwis** – należy przez to rozumieć internetowy serwis, prowadzony przez Firmę sprzątającą pod aktualnym adresem www.uslugi-sprzatanie.pl pośredniczący w organizowaniu usług sprzątania mieszkań, domów, lokali, pomieszczeń biurowych, socjalnych, instytucji, po budowach, komórek lokatorskich i garaży.
 3. **Sprzątaniu** – należy przez to rozumieć usługę sprzątania mieszkań, domów, pomieszczeń biurowych, lokali, pomieszczeń socjalnych, instytucji, po budowach, komórek lokatorskich i garaży;
 4. **Kliencie** – należy przez to rozumieć podmiot, który zlecił Firmie sprzątającej wykonanie Sprzątania i uścił należne wynagrodzenie, chyba, że umowa zawarta między Klientem a Firmą sprzątającą odmiennie reguluje zasady zapłaty wynagrodzenia;
 5. **Zleceniu** – należy przez to rozumieć zlecenie określone w § 2 ust. 1;
 6. **Sprzątaczu** – należy przez to rozumieć osobę fizyczną wykonującą na podstawie umowy z Firmą sprzątającą usługę Sprzątania na rzecz Klienta;
 7. **Regulaminie** – należy przez to rozumieć niniejszy Regulamin sprzątania.
2. Regulamin określa:
 1. prawa i obowiązki Klienta, Firmy sprzątającej i Sprzątacza;
 2. zasady wykonywania usługi Sprzątania.

§ 2

1. Firma sprzątająca zobowiązuje się do wykonania na rzecz Klienta usługi Sprzątania zgodnie ze zleceniem złożonym za pośrednictwem serwisu usługi-sprzatanie.pl, telefonicznie lub w siedzibie firmy, z zastrzeżeniem § 3. Szczegółowy Zakres czynności wykonywanych w ramach usługi Sprzątania stanowi Załącznik nr 1 do Regulaminu.
2. Usługa Sprzątania jest świadczona na obszarze Warszawy, okolic Warszawy lub innego miejsca uzgodnionego indywidualnie z klientem.
3. Klient może anulować Zlecenie wysyłając e-mail na adres: biuro-uslugisprzatanie@wp.pl, wskazując: dokładnie Zlecenie i wyraźnie wolę jego anulowania.
4. W przypadku, gdy Zlecenie jest anulowane na mniej niż 48 godzin przed jego rozpoczęciem, Firma sprzątająca pobiera opłatę manipulacyjną w wysokości 50 zł brutto.

§ 3

1. W przypadku, gdy informacje zamieszczone w Zleceniu nie są jednoznaczne Firma sprzątająca może skontaktować się z Klientem w celu uzyskania dodatkowych informacji mających zapewnić należyte wykonanie usługi Sprzątania.
2. Klientowi nie przysługują żadne roszczenia względem Firmy sprzątającej z tytułu nienależytego wykonania usługi Sprzątania, jeżeli informacje określone w ust. 1 nie były jednoznaczne i wyczerpujące.
3. Jeżeli informacje określone w ust. 1, jak też dodatkowe życzenia i oczekiwania Klienta mają wpływ na koszt wykonania usługi Sprzątania, Firma sprzątająca może odmówić wykonania usługi Sprzątania zgodnie z cennikiem zamieszczonym w Serwisie.
4. W przypadku określonym w ust. 3 Firma sprzątająca zwraca się do Klienta z odpowiadającą jego potrzebom i oczekiwaniom ofertą wykonania usługi Sprzątania, określającą w szczególności wysokość wynagrodzenia za jej wykonanie.
5. Złożenie klientowi oferty, o której mowa w ust. 4 poczytuje się za odmowę wykonania usługi Sprzątania zgodnie z dodatkowymi życzeniami i oczekiwaniami Klienta według stawki określonej w cenniku zamieszczonym w Serwisie.
6. Jeżeli Klient informacje określone w ust. 3 przekazuje Sprzątaczkowi dopiero w momencie przystąpienia do wykonywania usługi Sprzątania lub w jej trakcie Sprzątaczkę może odmówić ich uwzględnienia, albo ich uwzględnienie uzależnić od uiszczenia lub zobowiązania się do uiszczenia dodatkowego wynagrodzenia na rzecz Firmy sprzątającej.
7. Decyzję w zakresie określonym w ust. 6 Sprzątaczkę podejmuje po kontakcie z Firmą sprzątającą lub samodzielnie w zakresie w jakim został do tego upoważniony przez Firmę sprzątającą.
8. Postanowienia ust. 1 – 7 stosuje się odpowiednio w przypadku stwierdzenia znacznego zabrudzenia przestrzeni podlegających Sprzątaniu lub zabrudzeń trudno usuwalnych, jeżeli okoliczności te skutkują wzrostem kosztu wykonania usługi Sprzątania albo koniecznością wykonywania usługi Sprzątania przez czas dłuższy niż określony w Zleceniu.

§ 4

1. Sprzątaczkę wykonuje usługę Sprzątania z najwyższą starannością, uwzględniając w miarę możliwości potrzeby i oczekiwania Klienta oraz zgodnie z Regulaminem.
2. Do obowiązków Sprzątacza należy w szczególności:
 1. zwrócenia się do Klienta o wszystkie informacje konieczne dla wykonania usługi Sprzątania zgodnie z ust. 1;
 2. do poszanowania mienia Klienta;
 3. podjęcia wszelkich czynności koniecznych dla ograniczenia szkody w mieniu Klienta w przypadku spowodowania lub wystąpienia z innych przyczyn zdarzenia grożącego szkodą w mieniu Klienta;
 4. niezwłocznego zawiadomienia Firmy sprzątającej i Klienta o zdarzeniu określonym w pkt 3.

§ 5

1. Klient zobowiązuje się do współdziałania ze Sprzątaczem w zakresie koniecznym dla wykonania usługi Sprzątania zgodnie z Regulaminem, w szczególności:
 1. udostępnienia miejsca wykonywania usługi sprzątania,
 2. udostępnienia Sprzątaczoowi urządzeń koniecznych dla wykonania usługi Sprzątania chyba, że zastrzegł inaczej przy składaniu Zlecenia;
 3. poinformowania Sprzątacza o wszystkich istotnych okolicznościach istotnych dla wykonania usługi sprzątania zgodnie z Regulaminem;
 4. poinformowania Sprzątacza o wszelkich okolicznościach, w tym rzadkich lub odbiegających od zwykłych właściwościach rzeczy względem których ma być wykonywana usługa Sprzątania, jeżeli w przeciwnym wypadku mogą zostać narażone na uszkodzenie;
 5. jasnego przekazania Sprzątaczoowi czego wymaga w ramach usługi Sprzątania;
 6. odbioru wykonanej usługi Sprzątania i potwierdzenia jej satysfakcjonującego wykonania albo niezwłocznego zgłoszenia konkretnych zastrzeżeń;
 7. traktowania Sprzątacza zgodnie z zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami;
 8. udzielenia Sprzątaczoowi koniecznej pomocy, w przypadkach określonych w Regulaminie.
2. Klient może być obecny w czasie wykonywania usługi Sprzątania lub powierzyć na swoją odpowiedzialność pomieszczenie, dom lub lokal Sprzątaczoowi na czas wykonywania usługi Sprzątania.
3. Powierzenie określone w ust. 2 może mieć formę przekazania kluczy Sprzątaczoowi lub Firmie sprzątającej. Jeżeli klucze są powierzone Firmie sprzątającej, Firma sprzątająca wydaje je Sprzątaczoowi tylko na czas wykonania usługi Sprzątania.
4. Klucze mogą zostać powierzone jednorazowo lub na cały ustalony okres w jakim mają być świadczone usługi Sprzątania.
5. W przypadku, gdy wykonanie usługi Sprzątania wymaga uzyskania dostępu do miejsc trudnodostępnych lub czynności innych niż standardowe (np. przesunięcia mebli) Klient zobowiązuje się do udzielenia Sprzątaczoowi odpowiednich informacji i pomocy, w szczególności pomocy innej osoby lub koniecznych urządzeń albo narzędzi.
6. Firma sprzątająca nie odpowiada za:
 1. skutki uchybienia przez Klienta obowiązkom określonym w ust. 1;
 2. zachowania osób innych niż Sprzątaczo, skutki użycia narzędzi lub urządzeń innych niż Firmy sprzątającej w przypadku określonym w ust. 5;
 3. W przypadku nieuzasadnionego niedostępności Sprzątaczoowi miejsca wykonywania usługi albo innego zachowania Klienta uniemożliwiającego wykonanie usługi Sprzątania, Klient nie ma prawa żądania zwrotu wynagrodzenia, a w przypadku jego wcześniejszego nieuiszczenia, jest zobowiązany do jego zapłaty w pełnej wysokości chyba, że Firma sprzątająca wezwie go do zapłaty kwoty niższej.

§ 6

1. Usługa sprzątania jest wykonywana z wykorzystaniem narzędzi i urządzeń udostępnionych przez Klienta.
2. Klient może zastrzec wykonanie usługi Sprzątania z wykorzystaniem określonych przez niego rodzajów lub typów środków czystości.

§ 7

1. Klient jest zobowiązany traktować Sprzątaczy, nie naruszając przepisów prawa, zasad współżycia społecznego oraz dobrych obyczajów. Zabronione jest w szczególności znieważanie, pomawianie, molestowanie i naruszenie nietykalności cielesnej.
2. W przypadku, gdy Firma sprzątająca poweźmie informację uzasadniającą podejrzenie popełnienia przestępstwa na szkodę Sprzątacza zawiadomi właściwe organy ścigania.
3. Jeżeli Klient zachowuje się sprzecznie z ust. 1 Sprzątacze informuje Klienta o prawie do odstąpienia od wykonywania usługi Sprzątania, jeżeli Klient nie zaniecha postępowania naruszającego przepisy prawa, zasady współżycia społecznego lub dobre obyczaje.
4. Jeżeli Sprzątacze odstąpi od wykonywania usługi Sprzątania, z uwagi na kontynuowanie przez Klienta swojego zachowania w okolicznościach wskazanych w ust. 3 niezwłocznie informuje o tym Firmę sprzątającą.

§ 8

1. Firma sprzątająca nie ponosi odpowiedzialności za spóźnienia lub niedotarcie Sprzątacza do Klienta, jeżeli następuje to wskutek zdarzenia o charakterze nadzwyczajnym, którego Firma sprzątająca nie mogła przewidzieć nawet przy zachowaniu należytej staranności. W miarę posiadanych możliwości Firma sprzątająca zapewnia zastępstwo.
2. W przypadku powzięcia informacji o zdarzeniu określonym w ust. 1 Firma sprzątająca informuje Klienta o niemożności wykonania usługi Sprzątania zgodnie ze Zleceniem lub wyznaczeniu zastępstwa, jeżeli Zlecenia obejmowała wyznaczenie do wykonania usługi Sprzątania określonego Sprzątacza.
3. Klient może odmówić przyjęcia usługi Sprzątania, jeżeli opóźnienie w rozpoczęciu jej wykonywania z przyczyn nieleżących po stronie Klienta przekracza 60 minut.

§ 9

1. Klient może zgłosić reklamacje w szczególności:
 1. w przypadku zastrzeżeń co do wykonania lub jakości wykonania usługi Sprzątania;
 2. zawnionego przez Sprzątacza uszkodzenia lub zniszczenia mienia Klienta
2. W przypadku wykonywania usługi Sprzątania w obecności Klienta, reklamacja może być zgłoszona wyłącznie Sprzątacze do czasu opuszczenia przez niego budynku lub lokalu, w którym wykonywana jest usługa Sprzątania. W pozostałych przypadkach reklamacja powinna zostać zgłoszona w terminie 24 godzin, a brak zgłoszenia reklamacji w tym terminie rozumie się jako potwierdzenie wykonania usługi Sprzątania zgodnie z Regulaminem.

3. W przypadku reklamacji Firma sprzątająca zobowiązuje się do udzielenia Gwarancji satysfakcji i ponownego wysprzątania obiektu w terminie do 24 godzin liczonego od zgłoszonej reklamacji.
4. Reklamacja może zostać zgłoszona:
 1. telefonicznie na nr 536-404-504, lub
 2. e-mailem na adres: biuro-uslugisprzatanie@wp.pl

§ 10

1. Firma sprzątająca oświadcza, że jest ubezpieczona od odpowiedzialności cywilnej w zakresie świadczonych usług Sprzątania.
2. Firma sprzątająca odpowiada za szkody wyrządzone umyślnie przy wykonywaniu usługi Sprzątania. Za szkody nieumyślne Firma sprzątająca ponosi odpowiedzialność do wysokości wynagrodzenia uiszczzonego za usługę Sprzątania.
3. W przypadku uszkodzenia lub zniszczenia mienia w związku z wykonywaną usługą Sprzątania Klient powinien:
 1. niezwłocznie zawiadomić o szkodzie Firmę sprzątającą i podać wszystkie istotne okoliczności zdarzenia oraz inne informacje, o jakie zostanie poproszony, w tym określone w pkt 2;
 2. sprawdzić warunki ubezpieczenia budynku lub lokalu w którym wystąpiła szkoda.
4. Firma sprzątająca uznając reklamację zobowiązuje się udzielić Klientowi pomocy w dochodzeniu odszkodowania od ubezpieczyciela.

§ 11

1. Załącznik nr 1 stanowi integralną część Regulaminu.
2. Zmiany Regulaminu obowiązują od dnia następnego po dniu ich opublikowania w Serwisie.
3. Regulamin stosuje się w zakresie, w jakim umowa Firmy sprzątającej z Klientem nie stanowi inaczej. W przypadku chęci stałego zlecenia wykonywania usługi Sprzątania Klient powinien skontaktować się z Firmą sprzątającą w celu uzgodnienia szczegółowych warunków.
4. W przypadku sporów w zakresie spraw uregulowanych w Regulaminie strony zobowiązują się do podjęcia negocjacji w celu polubownego zakończenia sporu. Klient nie może wszcząć postępowania sądowego wcześniej niż po upływie 30 dni, od dnia zgłoszenia swoich roszczeń Firmie sprzątającej.
5. W przypadku sporów w zakresie spraw uregulowanych w Regulaminie, rozstrzyga je sąd właściwy dla Warszawy-Mokotowa.
6. Prawem właściwym dla zobowiązań wykonywanych na podstawie Regulaminu jest prawo polskie.
7. Regulamin wchodzi w życie z dniem 10 października 2019 r.

Załącznik nr 1 – Zakres czynności wykonywanych w ramach usługi Sprzątania

KUCHNIA

1. Wycieranie kurzu z wszystkich dostępnych powierzchni
2. Odkurzanie i mycie podłóg
3. Mycie drzwi wewnętrznych i futryn
4. Usuwanie pajęczyn ze ścian i sufitów
5. Mycie sprzętu AGD z zewnątrz
6. Czyszczenie zlewu, armatury oraz mycie naczyń
7. Czyszczenie blatów
8. Wycieranie kurzu z parapetów
9. Opróżnianie koszy na śmieci, wymiana worków na śmieci

ŁAZIENKA I TOALETY

1. Czyszczenie wszystkich dostępnych powierzchni
2. Mycie wszystkich powierzchni podłogowych
3. Mycie drzwi wewnętrznych i futryn
4. Usuwanie pajęczyn ze ścian i sufitów
5. Mycie i dezynfekcja toalety, bidetu, umywalki, wanny oraz kabiny prysznicowej
6. Mycie lusterek i szklanych powierzchni
7. Uzupełnianie mydła, ręczników papierowych, papieru toaletowego i kostek toaletowych
8. Staranne powieszenie ręczników
9. Wynoszenie śmieci oraz wymiana worków na śmieci

POKOJE I KORYTARZE

1. Wycieranie kurzu z wszystkich dostępnych powierzchni
2. Odkurzanie i mycie podłóg
3. Mycie drzwi wewnętrznych i futryn
4. Usuwanie pajęczyn ze ścian i sufitów
5. Mycie lusterek i szklanych powierzchni
6. Poślanie łóżka + na życzenie za dodatkową opłatą wymiana pościeli
7. Wycieranie kurzu z parapetów
8. Usuwanie śmieci

POMIESZCZENIA SOCJALNE I GARAŻE

1. Ścieranie kurzu i zabrudzeń z regałów i mebli
2. Odkurzanie lub zamiatanie podłóg
3. Mycie podłóg
4. Mycie drzwi wewnętrznych i futryn
5. Usuwanie pajęczyn ze ścian i sufitów
6. Wycieranie kurzu z parapetów
7. Wynoszenie śmieci oraz wymiana worków na śmieci

BIURA

1. Czyszczenie z kurzu wszystkich dostępnych powierzchni
2. Odkurzanie i mycie podłóg
3. Mycie drzwi wewnętrznych i futryn
4. Usuwanie pajęczyn ze ścian i sufitów
5. Mycie urządzeń sanitarnych
6. Mycie naczyń, bieżące mycie urządzeń kuchennych z zewnątrz
7. Uzupelnianie mydła, ręczników papierowych, papieru toaletowego i kostek toaletowych
8. Wycieranie kurzu z parapetów
9. Wynoszenie śmieci oraz wymiana worków na śmieci

PO REMONCIE, PO BUDOWIE (bez wywożenia gruzu)

1. Usuwanie pyłu poremontowego ze ścian, sufitów i pozostałych nawierzchni
2. Usuwanie resztek zapraw, farb, klejów
3. Czyszczenie i mycie posadzek
4. Mycie okien
5. Mycie mebli
6. Usuwanie śmieci
7. i inne prace zgodnie z życzeniami klientów

INNE

1. Mycie okien
2. Wyprasowanie odzieży