

BLÍZKO DOMA

Obchodní podmínky

pro poskytování služeb pro rodinu a domácnost

Poskytovatel	QVN s.r.o.
IČO	29885850
Sídlo	Nové sady 988/2, Staré Brno, 602 00 Brno
Zápis	obchodní rejstřík vedený Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 153290
Účinnost	18. září 2026

Blízko doma je obchodní označení služby provozované společností QVN s.r.o.; nejde o samostatnou právnickou osobu.

1. Základní ustanovení

1.1 Tyto obchodní podmínky upravují vztahy mezi společnostmi QVN s.r.o., IČO 29885850, se sídlem Nové sady 988/2, Staré Brno, 602 00 Brno, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 153290 (dále jen „Poskytovatel“), a fyzickou osobou, která si objednáva službu mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu povolání (dále jen „Objednatel“).

1.2 Poskytovatel nabízí pod označením Blízko doma placené služby pro rodinu a domácnost, zejména běžnou výpomoc, návštěvy a společnost, nákupy a pochůzky, doprovod, jednoduchou organizační a administrativní výpomoc a kontrolu domácnosti v rozsahu sjednaném pro konkrétní případ.

1.3 Konkrétní obsah služby, termín, místo, cena a případné další podmínky jsou určeny individuální dohodou s Objednatelem. Pokud se individuální potvrzení služby od těchto obchodních podmínek odchyluje, má individuální ujednání přednost.

1.4 Aktuální nabídka a ceník zveřejněné na webových stránkách služby Blízko doma jsou součástí předsmulvních informací. Pro konkrétní smlouvu je rozhodující cena a rozsah služby potvrzený Objednateli před jejím uzavřením.

2. Objednatel a příjemce služby

2.1 Objednatel nemusí být osobou, které bude služba fakticky poskytnuta. Osoba, které je služba určena, je dále označována jako „Příjemce služby“. Typicky může službu pro svého rodiče nebo jinou blízkou osobu sjednat rodinný příslušník.

2.2 Objednatel odpovídá za to, že Příjemce služby o sjednané službě ví a s jejím poskytnutím souhlasí, vyžaduje-li povaha služby jeho součinnost nebo vstup Poskytovatele do jeho domácnosti.

2.3 Pokud Příjemce služby službu odmítne, neposkytne potřebnou součinnost nebo nebude možné službu bezpečně provést, může Poskytovatel její provedení odmítnout nebo ukončit. Tím nejsou dotčena případná ujednání o úhradě nákladů, které Poskytovateli v souvislosti s již zahájenou cestou nebo přípravou prokazatelně vznikly a s nimiž byl Objednatel předem seznámen.

3. Povaha a hranice služeb Blízko doma

3.1 Blízko doma je soukromý komerční servis pro každodenní situace. Poskytovatel neposkytuje registrovanou sociální službu, zdravotní službu, domácí zdravotní péči ani odbornou ošetrovatelskou péči.

3.2 Služby nezahrnují zejména osobní hygienu, ošetrovatelské nebo zdravotní úkony, odbornou sociální práci, odborné posuzování zdravotního stavu, dávkování nebo podávání léčiv, kontrolu správného užívání léčiv ani nepřetržitý dohled nad osobou.

3.3 Běžná pochůzka do lékárny může být sjednána pouze v rozsahu, v němž lze požadovaný výrobek nebo léčivý přípravek podle právních předpisů a podmínek výdeje vyzvednout jinou osobou. Poskytovatel nepřebírá odpovědnost za rozhodování o užívání léčiv.

3.4 Služba není tísňovou službou. Při bezprostředním ohrožení života nebo zdraví je třeba kontaktovat zdravotnickou záchrannou službu na čísle 155 nebo jednotné evropské číslo tísňového volání 112.

3.5 Poskytovatel může odmítnout požadavek, který přesahuje sjednaný charakter služeb, vyžaduje zvláštní odborné oprávnění, je v rozporu s právními předpisy nebo který nelze za daných okolností bezpečně provést.

4. Poptávka a uzavření smlouvy

4.1 Odeslání formuláře na webu, e-mailu, SMS zprávy nebo jiného prvotního kontaktu je nezávaznou poptávkou a samo o sobě nezakládá smlouvu ani povinnost Objednatele k úhradě.

4.2 Po obdržení poptávky Poskytovatel s Objednatelem upřesní zejména požadovanou službu, Příjemce služby, místo a termín, cenu a případné další náklady.

4.3 Smlouva je uzavřena okamžikem, kdy Objednatel přijme konkrétní potvrzení služby zaslané Poskytovatelem v textové podobě, zejména e-mailem nebo SMS zprávou, případně jiným jednoznačným způsobem dohodnutým stranami.

4.4 Telefonický hovor slouží zejména k upřesnění služby. Pokud Poskytovatel učiní Objednateli konkrétní nabídku po telefonu, zašle její shrnutí v textové podobě a smlouva vznikne až následným potvrzením Objednatele.

4.5 Potvrzení služby obsahuje alespoň takové údaje, aby bylo zřejmé, co má být poskytnuto, kdy a za jakou cenu, případně jakým způsobem se konečná cena určí.

5. Cena služby a další náklady

5.1 Cena služby se řídí aktuálním ceníkem a konkrétním potvrzením služby. Je-li na webu uvedena cena „od“, bude konečná cena nebo způsob jejího výpočtu sdělen Objednateli před uzavřením smlouvy.

5.2 Pokud je se službou spojena doprava, cestovné nebo jiný příplatek, bude jeho výše nebo způsob výpočtu uveden v ceníku nebo potvrzení služby před uzavřením smlouvy.

5.3 Náklady na zboží, vstupné, jízdné, poštovné, poplatky úřadům, taxislužbu nebo jiné výdaje hrazené jménem či ve prospěch Objednatele nebo Příjemce služby nejsou součástí ceny služby, není-li výslovně uvedeno jinak.

5.4 Poskytovatel může u nákupů, pochůzek nebo jiných úkonů spojených s výdajem požadovat přiměřenou zálohu. Po provedení úkonu předloží dostupný doklad o vynaložených nákladech a případný přeplatek vrátí nebo započte podle dohody s Objednatelem.

5.5 Objednatel ani Příjemce služby nemá Poskytovateli sdělovat PIN k platební kartě, hesla do internetového bankovníctví, přístupové kódy nebo jiné autentizační údaje. Poskytovatel takové údaje nepožaduje.

6. Platební podmínky

6.1 Způsob a splatnost platby budou uvedeny v potvrzení služby, ceníku nebo na vystaveném platebním dokladu. Poskytovatel může umožnit zejména platbu bankovním převodem, okamžitou platbu nebo jiný předem dohodnutý způsob.

6.2 Pokud není splatnost výslovně sjednána jinak, je cena jednorázové služby splatná po jejím poskytnutí na základě výzvy nebo dokladu Poskytovatele.

6.3 U pravidelných služeb nebo balíčků může být cena hrazena předem. Rozsah balíčku, období, po které jej lze čerpat, pravidla využití jednotlivých návštěv a způsob ukončení jsou uvedeny v aktuálním ceníku nebo individuálním potvrzení služby.

7. Poskytování služby a součinnost

7.1 Objednatel poskytne včas informace a součinnost nezbytné k řádnému a bezpečnému provedení sjednaného úkonu, zejména správnou adresu, kontaktní údaje, způsob přístupu a praktické pokyny související s konkrétní službou.

7.2 Objednatel je povinen upozornit Poskytovatele na okolnosti, které mohou mít významný vliv na bezpečnost provedení služby, například na nebezpečné zvíře, závadu v objektu nebo jinou zjevnou překážku.

7.3 Při vstupu do domácnosti se Poskytovatel řídí sjednaným účelem návštěvy. Bez souhlasu Objednatele nebo Příjemce služby nevstupuje do prostor, které nejsou pro provedení úkolu potřebné, s výjimkou situace, kdy je to nezbytné k odvrácení bezprostředního nebezpečí.

7.4 Jsou-li pro pravidelnou službu Poskytovateli předány klíče nebo jiný přístupový prostředek, způsob předání a vrácení bude evidován samostatně. Poskytovatel nesmí klíč ani přístupový prostředek předat třetí osobě mimo osoby, které se podílejí na plnění služby, bez souhlasu Objednatele.

7.5 Poskytovatel je oprávněn zajistit konkrétní službu prostřednictvím svého pracovníka nebo jiné osoby, za jejíž činnost odpovídá v rozsahu stanoveném právními předpisy.

8. Doprovod a doprava

8.1 Službou doprovodu se rozumí osobní doprovázení Příjemce služby na předem dohodnuté místo nebo při předem dohodnuté činnosti, například k lékaři, na úřad nebo na nákup.

8.2 Samotné sjednání doprovodu nezakládá automaticky nárok na přepravu vozidlem Poskytovatele. Způsob dopravy se vždy dohodne předem; může jít například o pěší doprovod, veřejnou dopravu, taxislužbu nebo jiný legálně zajištěný způsob dopravy.

8.3 Je-li doprava zajištěna prostřednictvím třetí osoby, nese Objednatel náklady této dopravy, není-li v potvrzení služby uvedeno jinak.

9. Změna nebo zrušení termínu

9.1 Objednatel může požádat o změnu nebo zrušení sjednaného termínu. O změně termínu se strany dohodnou podle aktuálních kapacit Poskytovatele.

9.2 Není-li v potvrzení služby nebo ceníku výslovně sjednán konkrétní storno poplatek, samotné zrušení termínu není sankcionováno. Poskytovatel však může požadovat náhradu předem sdělených a účelně vynaložených nákladů, které mu v přímé souvislosti se zrušenou službou prokazatelně vznikly, pokud to právní předpisy umožňují.

9.3 Poskytovatel může termín změnit nebo službu zrušit zejména z důvodu nemoci, nepředvídatelné provozní překážky, nepříznivých podmínek znemožňujících bezpečné provedení nebo jiné závažné okolnosti. O takové skutečnosti Objednatele informuje bez zbytečného odkladu a nabídne, je-li to možné, náhradní termín. Za neposkytnutou službu se cena neúčtuje; již uhrazená částka se vrátí nebo započte podle dohody.

10. Odpovědnost za řádné poskytnutí služby

10.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat sjednané služby s přiměřenou odbornou péčí odpovídající jejich povaze a v dohodnutém rozsahu.

10.2 Poskytovatel odpovídá za porušení svých smluvních povinností a za škodu v rozsahu stanoveném právními předpisy. Těmito obchodními podmínkami nejsou omezena práva spotřebitele, která nelze smluvně vyloučit nebo omezit.

10.3 Poskytovatel neodpovídá za nemožnost nebo vadné provedení služby způsobené tím, že Objednatel poskytl nesprávné nebo neúplné pokyny, neposkytl potřebnou součinnost nebo zatajil podstatnou okolnost, pokud Poskytovatel nemohl takovou okolnost rozumně zjistit a pokud právní předpis nestanoví jinak.

10.4 Blízko doma nepřebírá odpovědnost za nepřetržitý dohled nad Příjemcem služby ani za rozhodování v záležitostech vyžadujících zdravotní, právní, daňovou, sociální nebo jinou odbornou kvalifikaci.

11. Reklamace a práva z vadného plnění

11.1 Pokud služba nebyla poskytnuta v dohodnutém rozsahu nebo kvalitě, může Objednatel uplatnit reklamaci u Poskytovatele. Reklamaci lze uplatnit zejména e-mailem na kontaktní adrese uvedené na webových stránkách Blízko doma nebo písemně na adrese sídla Poskytovatele.

11.2 V reklamaci je vhodné uvést, jaké služby se týká, datum jejího poskytnutí, popis vytýkaného nedostatku a požadovaný způsob vyřízení. Poskytovatel vydá spotřebiteli potvrzení o uplatnění reklamace a následně o jejím vyřízení v rozsahu vyžadovaném zákonem.

11.3 O reklamaci Poskytovatel rozhodne bez zbytečného odkladu; ve složitých případech do tří pracovních dnů, nepočítaje dobu přiměřeně potřebnou k odbornému posouzení. Reklamáce včetně odstranění vady bude vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se Poskytovatel se spotřebitelem v konkrétním případě nedohodne na delší lhůtě.

11.4 Práva Objednatele z vadného plnění se řídí občanským zákoníkem a zákonem o ochraně spotřebitele. Podle povahy vady může jít zejména o řádné doplnění nebo opakování služby, přiměřenou slevu z ceny nebo jiné právo stanovené právním předpisem.

12. Odstoupení spotřebitele od smlouvy uzavřené na dálku

12.1 Je-li smlouva uzavřena distančním způsobem, například přes internet, e-mailem, SMS nebo jiným prostředkem komunikace na dálku, má spotřebitel v případech stanovených zákonem právo od smlouvy odstoupit bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy.

12.2 Odstoupení lze učinit jakýmkoli jednoznačným prohlášením zaslaným Poskytovateli, zejména e-mailem na kontaktní adresu uvedenou na webových stránkách Blízko doma nebo písemně na adresu sídla Poskytovatele. Spotřebitel může využít vzorový formulář uvedený v příloze těchto obchodních podmínek, není to však jeho povinnost.

12.3 Má-li být služba podle přání spotřebitele zahájena ještě před uplynutím 14denní lhůty pro odstoupení, Poskytovatel zahájí plnění pouze na základě výslovné žádosti spotřebitele učiněné způsobem odpovídajícím právním předpisům.

12.4 Odstoupí-li spotřebitel po svém výslovném požadavku na zahájení služby před uplynutím lhůty a služba již byla zčásti poskytnuta, uhradí Poskytovateli poměrnou část sjednané ceny odpovídající rozsahu již poskytnutého plnění.

12.5 Byla-li služba na výslovnou žádost spotřebitele v plném rozsahu poskytnuta před uplynutím lhůty pro odstoupení a spotřebitel byl předem poučen, že úplným poskytnutím služby jeho právo odstoupit zaniká, právo na odstoupení po úplném poskytnutí služby zaniká.

12.6 Právo odstoupit se neuplatní v případech, kdy zákon odstoupení výslovně vylučuje. Tím nejsou dotčena práva spotřebitele z vadného plnění.

13. Výslovná žádost o zahájení služby před uplynutím 14 dnů

13.1 Pokud je sjednaný termín služby v prvních 14 dnech od uzavření distanční smlouvy, Poskytovatel si před zahájením služby vyžádá výslovnou žádost spotřebitele. Lze použít například tento text:

„Výslovně žádám, aby poskytování sjednané služby začalo před uplynutím 14denní lhůty pro odstoupení od smlouvy. Beru na vědomí, že pokud od smlouvy po zahájení plnění odstoupím, uhradím poměrnou část ceny za již poskytnuté plnění, a že po úplném poskytnutí služby za splnění zákonných podmínek mé právo odstoupit zaniká.“

14. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

14.1 V případě, že mezi Poskytovatelem a spotřebitelem vznikne spor ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu.

14.2 Příslušným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je:

Česká obchodní inspekce
Ústřední inspektorát – oddělení ADR
Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2
e-mail: adr@coi.gov.cz
web: coi.gov.cz/informace-o-adr/

14.3 Mimosoudní řešení sporů je určeno spotřebitelům a nemá vliv na právo kterékoliv strany obrátit se za podmínek stanovených zákonem na příslušný soud.

15. Závěrečná ustanovení

15.1 Tyto obchodní podmínky se řídí právem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.

15.2 Ustanovení těchto obchodních podmínek se použijí pouze v rozsahu, v jakém nejsou v rozporu s kogentními ustanoveními právních předpisů na ochranu spotřebitele. Zákonná práva spotřebitele nejsou těmito podmínkami dotčena.

15.3 Poskytovatel může obchodní podmínky do budoucna změnit. Pro konkrétní smlouvu se použije znění, které bylo Objednateli zpřístupněno před uzavřením této smlouvy; změna obchodních podmínek nemění již uzavřenou jednorázovou smlouvu zpětně.

15.4 Je-li některé ustanovení neplatné nebo neúčinné, nemá tato skutečnost vliv na ostatní ustanovení, lze-li je od něj oddělit.

15.5 Tyto obchodní podmínky jsou účinné od 18. září 2026.

Příloha č. 1 – Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy

Tento formulář vyplňte a zašlete pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy, u níž Vám zákon právo na odstoupení přiznává.

Adresát	QVN s.r.o., Nové sady 988/2, Staré Brno, 602 00 Brno
Oznamuji, že tímto odstupuji od smlouvy o poskytnutí této služby	
Datum uzavření smlouvy	
Jméno a příjmení spotřebitele	
Adresa spotřebitele	
E-mail / telefon (nepovinné)	
Datum	
Podpis (pouze při listinném podání)	

Odstoupení lze zaslat také elektronicky jako jednoznačné prohlášení; použití tohoto formuláře není povinné.