



VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

společnosti Susie's Childcare s.r.o.

účinné ode dne 01.02.2026

Abychom upravili naše i Vaše práva a povinnosti, která mohou vzniknout v souvislosti s objednávkou a poskytováním služeb péče o dítě prostřednictvím webových stránek www.susies.cz (dále jen „web“), vydáváme tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „podmínky“).

Provozovatelem webu a poskytovatelem služeb je společnost Susie's Childcare s.r.o., IČO 23050772, se sídlem Praha 4, Braník, Branická 1573/114, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 420594, kontaktní e-mail: info@susies.cz, telefon: +420 607 444 012 (dále jen „Poskytovatel“).

I. Úvodní ustanovení

1.1 Poskytovatel na základě objednávky Klienta zajišťuje a poskytuje služby péče o dítě, a to prostřednictvím svých zaměstnanců nebo smluvních spolupracovníků (dále jen „chůvy“).

1.2 Klient bere na vědomí, že smluvní vztah vzniká vždy mezi Klientem a Poskytovatelem. Chůvy nevystupují vůči Klientovi vlastním jménem a Klient s nimi neuzavírá žádnou samostatnou smlouvu.

1.3 Tyto podmínky upravují zejména vzájemná práva a povinnosti při objednávání služeb, jejich poskytování, platební podmínky, storna, odpovědnost a další související otázky.

1.4 Tyto podmínky se nepoužijí v případech, kdy je mezi Poskytovatelem a Klientem uzavřena samostatná individuální smlouva upravující odlišný rozsah služeb, zejména při zajištění péče o děti na akcích, eventech, konferencích nebo při zprostředkování dlouhodobé péče v rozsahu blížícím se pracovnímu poměru.

II. Objednávka služby a vznik smlouvy

2.1 Klient objednává služby Poskytovatele prostřednictvím rezervačního systému dostupného na webu nebo jiným způsobem umožněným Poskytovatelem.

2.2 Odesláním objednávky Klient potvrzuje, že se seznámil s těmito podmínkami a souhlasí s nimi.

2.3 Smluvní vztah mezi Klientem a Poskytovatelem vzniká okamžikem potvrzení rezervace ze strany Poskytovatele, a to i automatizovaným způsobem prostřednictvím rezervačního systému.

Poskytovatel je oprávněn podmínit potvrzení rezervace splněním platebních nebo jiných podmínek stanovených v těchto VOP.

2.4 Podmínky potvrzení rezervace



2.4.1 Poskytovatel je oprávněn rezervaci nepotvrdit nebo již potvrzenou rezervaci zrušit zejména v případě, že:

- a) nebyla provedena úhrada požadované platby ve stanovené lhůtě,
- b) Klient nemá v systému Poskytovatele uloženou platnou platební kartu, je-li vyžadována,
- c) nejsou splněny podmínky členství, je-li pro daný typ služby vyžadováno,
- d) existují jiné závažné provozní nebo bezpečnostní důvody.

2.5 Jednorázové hlídání

2.5.1 U jednorázových rezervací na konkrétní termín je Klient povinen uhradit cenu služby předem, a to nejpozději 24 hodin před plánovaným zahájením služby, není-li Poskytovatelem stanoveno jinak.

2.5.2 Namísto předchozí úhrady může Poskytovatel umožnit realizaci rezervace za předpokladu, že Klient vloží do systému platnou platební kartu, z níž je Poskytovatel oprávněn příslušnou částku automaticky strhnout.

2.5.3 Nebude-li splněna některá z výše uvedených podmínek, je Poskytovatel oprávněn rezervaci nepotvrdit nebo ji zrušit.

2.6 Pravidelné hlídání

2.6.1 U opakovaných rezervací může být poskytování služeb podmíněno:

- a) aktivním členstvím Klienta,
- b) dostatečným zůstatkem předplaceného kreditu, nebo
- c) uložením platné platební karty v systému Poskytovatele.

2.6.2 Není-li splněna ani jedna z uvedených podmínek, je Poskytovatel oprávněn rezervaci odmítnout nebo zrušit.

2.7 Membership (členství)

2.7.1 Pokud si Klient zvolí režim členství, hradí pravidelný členský poplatek formou opakované platby platební kartou.

2.7.2 Platby jsou prováděny automaticky v intervalech dle zvoleného typu členství.

2.7.3 Členství trvá do doby jeho zrušení Klientem nebo Poskytovatelem v souladu s těmito podmínkami.

2.7.4 Poskytovatel může ve výjimečných případech umožnit jiný způsob úhrady, na takový postup však nevzniká Klientovi právní nárok.

2.8 Pay-as-you-go



2.8.1 Pokud Klient nevyužívá režim členství, může Poskytovatel účtovat ke každé jednotlivé rezervaci jednorázový rezervační poplatek dle aktuálního ceníku.

III. Cena služby a platební podmínky

3.1 Cena služeb je stanovena dle aktuálního ceníku Poskytovatele zveřejněného na webu Poskytovatele.

3.2 Klient bere na vědomí, že ceny se mohou lišit v závislosti zejména na typu služby, délce hlídání, počtu dětí, věku dětí, jazykových požadavcích, časovém režimu poskytování služby a dalších individuálních okolnostech.

3.3 Poskytovatel je oprávněn ceník jednostranně měnit. Pro konkrétní rezervaci je rozhodující cena sdělená Klientovi při vytvoření nebo potvrzení rezervace.

3.4 Příplatky

3.4.1 K základní hodinové sazbě mohou být účtovány příplatky, zejména za:

- a) poskytování služby v nočních hodinách,
- b) poskytování služby ve dnech státních svátků,
- c) poskytování služby ve zvlášť významných termínech (např. Silvestr),
- d) urgentní nebo jinak nestandardní požadavky.

3.4.2 Konkrétní výše příplatku je Klientovi vždy sdělena před potvrzením rezervace.

3.5 Overtime (prodloužení služby)

3.5.1 V případě, že dojde k prodloužení služby nad rámec předem objednaného času, je Klient povinen uhradit cenu za každou další započatou hodinu.

3.5.2 Není-li stanoveno jinak, činí sazba za takové prodloužení 1,25násobek standardní hodinové sazby.

3.5.3 Poskytovatel je oprávněn cenu za prodloužení služby:

- a) automaticky strhnout z platební karty uložené Klientem,
- b) vyúčtovat prostřednictvím faktury zaslané Klientovi, nebo
- c) požadovat úhradu v hotovosti přímo na místě po ukončení služby.

3.5.4 Klient bere na vědomí, že pokračování služby po uplynutí objednaného času je považováno za souhlas s navýšením ceny.

3.6 Platební metody



3.6.1 Preferovaným způsobem úhrady je platba platební kartou prostřednictvím systému využívaného Poskytovatelem nebo platba bankovním převodem na účet Poskytovatele na základě vystavené faktury.

3.6.2 Poskytovatel může po individuální dohodě umožnit jiný způsob úhrady, na takový postup však nevzniká Klientovi právní nárok.

IV. Storno podmínky

4.1 Klient je oprávněn rezervaci zrušit. Zrušení rezervace musí být provedeno způsobem umožněným Poskytovatelem, zejména prostřednictvím rezervačního systému, e-mailem nebo jiným prokazatelným způsobem.

4.2 Výše storno poplatku se odvíjí od okamžiku, kdy bylo zrušení rezervace Poskytovateli oznámeno.

4.3 Výše storno poplatků

4.3.1 Pokud není uvedeno jinak, platí následující pravidla:

- a) při zrušení rezervace více než 48 hodin před plánovaným zahájením služby se storno poplatek neúčtuje,
- b) při zrušení rezervace méně než 48 hodin a současně více než 24 hodin před zahájením služby může být účtován storno poplatek ve výši 50 % ceny rezervované služby,
- c) při zrušení rezervace méně než 24 hodin před zahájením služby nebo v případě, že Klient službu neumožní realizovat, činí storno poplatek 100 % ceny rezervované služby.

4.4 Specifické situace

4.4.1 Za zrušení rezervace ze strany Klienta se považuje také situace, kdy:

- a) Klient neposkytne součinnost nezbytnou k zahájení služby,
- b) místo poskytování služby není způsobilé k bezpečnému výkonu péče,
- c) dítě trpí onemocněním nebo zdravotním stavem, včetně podezření na nemoc, o kterém Poskytovatel nebyl předem informován,
- d) informace poskytnuté Klientem se ukážou jako nepravdivé nebo neúplné.

V těchto případech se uplatní storno poplatek dle čl. 4.3.

4.5 Mimořádné situace během služby

4.5.1 Pokud během poskytování služby nastanou mimořádné nebo nevhodné okolnosti, zejména ohrožení bezpečnosti, nevhodné či agresivní chování nebo jiné podmínky, které znemožňují bezpečné pokračování služby, je Poskytovatel oprávněn službu ukončit.

4.5.2 Není-li důvod ukončení služby na straně Klienta, může Poskytovatel nabídnout náhradní personální zajištění nebo vrácení poměrné části ceny.



4.5.3 Pokud však k ukončení služby došlo v důsledku porušení povinností Klienta nebo v důsledku okolností, o nichž měl Klient Poskytovatele informovat předem, nárok na vrácení ceny nevzniká.

V. Poskytování služby a povinnosti Klienta

5.1 Poskytovatel se zavazuje zajistit řádné personální obsazení služby prostřednictvím chůvy dle své volby a aktuálních provozních možností.

5.2 Poskytovatel je oprávněn přidělenou chůvu změnit, a to i opakovaně, zejména z důvodu nemoci, organizačních změn nebo jiných provozních důvodů. O této skutečnosti bude Klient informován.

5.3 Minimální rozsah služby

5.3.1 Minimální délka poskytované služby činí tři (3) hodiny, není-li mezi Poskytovatelem a Klientem dohodnuto jinak.

5.3.2 V případě požadavku na kratší dobu je Klient povinen uhradit cenu odpovídající minimálnímu rozsahu služby.

5.4 Součinnost Klienta

5.4.1 Klient je povinen poskytnout Poskytovateli pravdivé, úplné a včasné informace nezbytné pro řádné poskytnutí služby, zejména o zdravotním stavu dítěte, jeho specifických potřebách, alergiích, užívaných lécích, režimu dne a dalších důležitých okolnostech. Klient odpovídá za jejich správnost.

5.4.2 Klient je povinen zajistit, aby místo poskytování služby bylo bezpečné a vhodné pro péči o dítě.

5.4.3 Klient je povinen být po dobu poskytování služby dostupný na uvedeném kontaktním telefonu.

5.5 Rozsah odpovědnosti chůvy

5.5.1 Chůva poskytuje péči o dítě v běžném rozsahu odpovídajícím charakteru služby.

5.5.2 Chůva není zdravotnickým pracovníkem ani osobou odborně způsobilou k poskytování zdravotních služeb. Některé chůvy mohou disponovat absolvovaným kurzem první pomoci nebo jiným školením, tato skutečnost však sama o sobě neznamená poskytování zdravotních služeb ani převzetí odpovědnosti zdravotnického charakteru.

5.6 Pokyny Klienta

5.6.1 Chůva se řídí přiměřenými pokyny Klienta týkajícími se péče o dítě.

5.6.2 Chůva je oprávněna odmítnout splnit pokyn, který je v rozporu s právními předpisy, dobrými mravy nebo by mohl podle jejího uvážení ohrozit bezpečnost dítěte nebo chůvy.

VI. Odpovědnost a reklamace

6.1 Poskytovatel odpovídá za řádný výběr personálu a organizaci poskytování služby.

6.2 Poskytovatel neodpovídá za okolnosti, které vzniknou v důsledku nepravdivých, neúplných nebo opožděně poskytnutých informací ze strany Klienta.

6.3 Poskytovatel dále neodpovídá za škody nebo újmy vzniklé v důsledku nevhodného či nebezpečného prostředí v místě poskytování služby, pokud na tuto skutečnost Klient neupozornil předem.

6.4 Omezení odpovědnosti

6.4.1 Poskytovatel neodpovídá za situace, které nemohl rozumně předvídat ani ovlivnit, zejména za náhlé zdravotní komplikace dítěte nebo jiné mimořádné události.

6.4.2 Poskytovatel rovněž neodpovídá za škody vzniklé v důsledku pokynů Klienta, pokud na jejich nevhodnost Klienta upozornil.

6.5 Reklamace služby

6.5.1 Klient je oprávněn uplatnit reklamaci poskytované služby bez zbytečného odkladu poté, co zjistí skutečnosti, které jsou předmětem reklamace.

6.5.2 Reklamaci je možné uplatnit zejména písemně prostřednictvím e-mailu nebo jiným prokazatelným způsobem.

6.5.3 Poskytovatel se zavazuje reklamaci posoudit a vyřídit v přiměřené době s ohledem na povahu případu.

6.6 Způsob řešení reklamace

6.6.1 Pokud je reklamace shledána oprávněnou, může Poskytovatel dle povahy situace nabídnout zejména:

- a) náhradní termín služby,
- b) náhradní personální zajištění,
- c) přiměřenou slevu z ceny.

6.7 Pojištění odpovědnosti

6.7.1 Poskytovatel prohlašuje, že má sjednáno pojištění odpovědnosti za újmu způsobenou při výkonu své podnikatelské činnosti.



6.7.2 Případné pojistné plnění se řídí podmínkami příslušné pojistné smlouvy a rozhodnutím pojišťovny.

6.7.3 Samotná existence pojištění nezakládá automatický nárok Klienta na plnění.

VII. Zákaz přebírání personálu a smluvní pokuta

7.1 Klient se zavazuje, že po dobu trvání spolupráce s Poskytovatelem a dále po dobu 12 měsíců od jejího ukončení neuzavře s žádnou chůvou, která mu byla Poskytovatelem přidělena nebo jejímž prostřednictvím byla služba realizována, pracovněprávní vztah ani jiný smluvní vztah, jehož předmětem by bylo poskytování péče o dítě mimo rámec služeb Poskytovatele.

7.2 Klient se dále zavazuje, že takové osobě nebude poskytovat ani zprostředkovávat přímé platby za péči o dítě mimo systém Poskytovatele.

7.3 V případě, že má Klient zájem navázat s chůvou samostatný smluvní vztah před uplynutím výše uvedené lhůty, je možné tak učinit pouze na základě předchozí písemné dohody s Poskytovatelem a za podmínek stanovených samostatnou smlouvou, zejména po úhradě sjednaného zprostředkovatelského poplatku.

7.4 Pokud Klient uzavře s chůvou přímý vztah bez dohody s Poskytovatelem, vzniká Poskytovateli nárok na smluvní pokutu ve výši **50 000 Kč** za každé jednotlivé porušení.

7.5 Nárokem na smluvní pokutu není dotčeno právo Poskytovatele požadovat náhradu škody v plné výši.

VIII. Závěrečná ustanovení

8.1 Právní vztahy mezi Poskytovatelem a Klientem se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem.

8.2. Oddělitelnost ustanovení

8.2.1 Pokud by některé ustanovení těchto podmínek bylo nebo se stalo neplatným či neúčinným, nemá tato skutečnost vliv na platnost a účinnost ostatních ustanovení.

8.2.2 Neplatné ustanovení bude nahrazeno takovým, které se svým smyslem a účelem co nejvíce přibližuje původnímu záměru.

8.3 Změny podmínek

8.3.1 Poskytovatel je oprávněn tyto podmínky přiměřeně měnit nebo doplňovat.



8.3.2 Pro konkrétní smluvní vztah jsou závazné podmínky platné a účinné v době potvrzení rezervace, není-li mezi stranami dohodnuto jinak.

8.4 Web a technické prostředky

8.4.1 Poskytovatel nenese odpovědnost za chyby vzniklé v důsledku zásahů třetích osob do webu nebo v důsledku jeho užití v rozporu s určením.

8.5 Účinnost

Tyto všeobecné obchodní podmínky nabývají účinnosti dne 01.02.2026.