**§ 1**

**Jak sprzątać**

**1. Ogólne zasady**

**Standardy jakości**

Ten dokument opisuje główne kryteria wysokiej jakości podstawowego sprzątania w aplikacji Hands. Szczegółowy opis sprzątania każdej strefy mieszkania można znaleźć w odpowiednich sekcjach.

**Sprzątanie na sucho:**

Po sprzątaniu na sucho podłóg i pokryć tekstylnych (dywanów, mebli tapicerowanych) w strefie dostępu i pod małymi przedmiotami nie powinno być śmieci, piasku, kurzu, kłaczków, włosów, sierści zwierząt i włókien z ściereczek.

**Sprzątanie na mokro:**

Po sprzątaniu na mokro powierzchni twardych, zarówno na otwartych powierzchniach, jak i pod meblami, nie powinno pozostawać śmieci, piasku, kurzu, kłaczków, włosów, sierści zwierząt i włókien z ściereczek. Na powierzchniach nie powinno być plam, smug, lepkiego lub tłustego nalotu, matowych powłok, utraty połysku ani śliskości po wyschnięciu. Powierzchnie powinny być wytarte do sucha.

**Sprzątanie armatury:**

Po sprzątaniu na armaturze nie powinno być widocznych zanieczyszczeń, kamienia wodnego i moczowego, smug mydlanych, tłustej powłoki i rdzy.

**Mycie powierzchni szklanych i lustrzanych:**

Po sprzątaniu na powierzchniach szklanych nie powinno być zacieków, plam i smug od zanieczyszczeń i środków czyszczących, nagromadzeń kurzu i włókien z ściereczek.

**Ubrania i obuwie:**

Wszystkie ubrania powinny być starannie złożone w stos lub powieszone na oparciu krzesła lub fotela. Odzież wierzchnia powinna być starannie rozwieszona na wieszaku w przedpokoju. Obuwie w przedpokoju powinno być starannie ustawione parami.

**Przedmioty:**

Wszystkie przedmioty, rzeczy i zabawki po sprzątaniu powinny być na swoich miejscach, starannie poukładane lub ustawione. Koniecznie należy wytrzeć kurz pod przedmiotami oraz same przedmioty. Jeśli zasłony zostały podpięte dla wygody sprzątania, nie zapomnij ich na końcu rozprostować.

**Pościel:**

Przed sprzątaniem należy zapytać klienta, czy trzeba zmienić pościel. Jeśli tak, poproś o komplet czystej pościeli. Koniecznie zdejmij brudną pościel przed położeniem czystej. Czystą pościel należy zakładać w białych nylonowych rękawiczkach. Jeśli klient nie wymaga zmiany pościeli, starannie zaściel łóżko.

**Mycie naczyń:**

Należy umyć wszystkie brudne naczynia pozostawione przez klienta. Na umytych naczyniach nie powinno być resztek jedzenia, tłustego nalotu ani środka myjącego. Naczynia należy suszyć tam, gdzie wskaże klient. Jeśli jest wykonywana dodatkowa usługa „wewnątrz piekarnika”, umyj patelnie i inne naczynia znajdujące się w piekarniku, jeśli są brudne.

**Śmieci:**

We wszystkich koszach na śmieci w mieszkaniu worki na śmieci powinny być wymienione na nowe. Na koniec sprzątania śmieci należy wynieść do zsypu lub kontenera na zewnątrz. Po sprzątaniu należy również opróżnić odkurzacz klienta, wyrzucając śmieci do worka w przedpokoju.**Środki czyszczące:**

Używaj tylko tych środków czyszczących, które zostały dostarczone przez Hands App. Zabronione jest przelewanie środków do innych pojemników lub przynoszenie własnych. Nie proś klienta o środki czyszczące, ponieważ Twoje środki są specjalnie opracowane do bieżącego sprzątania. Można poprosić o specjalne środki czyszczące do powierzchni marmurowych w łazience lub kuchni, jeśli klient je posiada.

**Po sprzątaniu różnych twardych powierzchni dopuszczalne są:**

* Nieusuwalne defekty, stwierdzone przed rozpoczęciem sprzątania, takie jak oparzenia od środków chemicznych. Poinformuj o tym klienta i firmę.
* Zastarzałe, niemożliwe do usunięcia plamy. Poinformuj klienta i firmę, które plamy nie mogły zostać usunięte i dlaczego.
* Plamy i zanieczyszczenia, których usunięcie spowoduje zniszczenie i korozję materiału oraz utratę walorów estetycznych.

**Podstawy sprzątania**

Aby zapewnić wysoką jakość sprzątania w Hands App, należy uwzględnić cztery główne czynniki:

1. Środek czyszczący
2. Mechaniczne działanie
3. Czas działania
4. Temperatura

Profesjonalne środki czyszczące są bardziej skuteczne i bezpieczniejsze dla powierzchni niż zwykłe. Ważne jest przestrzeganie zasad ich użycia, aby sprzątanie było bezpieczne. Poziom pH na środkach wskazuje na ich skład: kwas, zasada lub substancja neutralna.

**Rodzaje środków czyszczących do podstawowego sprzątania:**

- Agresywne - kwasy i zasady

- Substancje powierzchniowo czynne (SPC) - uniwersalne, neutralne substancje

**Metoda doboru chemii:**

- Środki kwasowe (pH 0-6): czyszczą osad z kamienia, osad mydlany, kamień moczowy, rdzę. Ważne jest zwilżenie powierzchni przed nałożeniem i spłukanie zimną wodą. Trzymać na powierzchni do 10 minut. Przykład: "Przeciw kamieniowi".

- Środki neutralne (pH 6,5-8): usuwają kurz, brud, odciski palców. Bezpieczne dla kamienia naturalnego i powierzchni drewnianych. Przykład: Środek "Uniwersalny" Hands App i środek do mycia naczyń "Dishes" Hands App.

- Środki zasadowe (pH 8,5-14): usuwają zanieczyszczenia białkowe i tłuszcze. Trzymać na powierzchni do 10 minut. Przykład: "Przeciw tłuszczowi".

**Sposób nanoszenia środka czyszczącego:**

1. Zwilż powierzchnię.
2. Nanieś środek na narzędzie (ściereczkę, gąbkę itp.) i spień.
3. Równomiernie nanieś na powierzchnię.
4. Spłucz (jeśli to konieczne) i sprawdź jakość.

**Powtórz procedurę, jeśli zabrudzenie nie zostało usunięte.**

Prawidłowo dobrany środek pozwala usunąć zabrudzenia, nie uszkadzając powierzchni, skracając czas sprzątania i zmniejszając mechaniczne działanie**.**

**Kolejność sprzątania**

1. Obejrzyj pomieszczenie, zidentyfikuj uszkodzenia i stopień zabrudzenia, poinformuj o tym klienta.
2. Dowiedz się, gdzie znajduje się sprzęt, zapytaj o drabinę, odkurzacz, komplet pościeli.
3. W pokoju dziecięcym zapytaj, gdzie schować zabawki.

Sprzątanie powinno być przeprowadzane w określonej kolejności: najpierw pokoje mieszkalne, potem kuchnia, przedpokój, a na końcu łazienka.

**Test czyszczenia**

Test czyszczenia – to próbne naniesienie środka czyszczącego na niewielki obszar powierzchni w celu doboru maksymalnie skutecznego środka, który nie zniszczy czyszczonej powierzchni.

**Kiedy stosować?**

Zawsze, gdy przychodzisz do klienta po raz pierwszy. Nawet jeśli już pracowałeś z taką samą powierzchnią u innego klienta, nie gwarantuje to braku ryzyka.

**WAŻNE!**

Jednym z najczęstszych przypadków są oparzenia na ręcznie robionych płytkach ceramicznych. Zwykle płytki ceramiczne są odporne na kwasy i zasady. Jednak producenci czasem popełniają błędy w procesie produkcji płytek. W kontakcie ze środkami chemicznymi taka płytka może pokryć się białym nalotem lub popękać.

**Jak przeprowadzić test czyszczenia?**

1. Zwilż powierzchnię wodą o odpowiedniej temperaturze, nałóż środek na gąbkę i spień.
2. Znajdź najbardziej niewidoczny obszar powierzchni, najlepiej poza strefą widoczności, i nanieś tam środek.
3. Po 5 minutach dokładnie spłucz i obejrzyj obszar pod kątem uszkodzeń.

Jeśli kolor testowanego obszaru się zmienił lub powierzchnia stała się szorstka i lepka, nie używaj tego środka. W takim przypadku użyj albo neutralnego środka "Uniwersalny" Hands App, albo czystej wody. Jeśli nie ma zmian, można używać środka na całej powierzchni.

**Uwaga!**

Wybierz niewidoczne miejsce poza strefą widoczności. Jeśli po teście pozostały uszkodzenia, koniecznie poinformuj o tym klienta i dział wsparcia w Telegramie, wyjaśniając sytuację.

**Delikatne powierzchnie**

* **Marmur**: niszczy się pod wpływem agresywnych środków. Myj tylko uniwersalnym środkiem. Jeśli w zamówieniu znajduje się marmurowy blat kuchenny lub marmurowy umywalka w łazience, nie wolno ich myć środkami alkalicznymi ani kwasowymi, ani używać środków zawierających alkohol. Wyjaśnij klientowi, że wymaga to specjalnej pielęgnacji, i upewnij się, czy posiada odpowiedni środek.
* **Aluminium**: niszczy się pod wpływem środków alkalicznych. Używaj Środka do mycia naczyń "Dishes" Hands App klienta. Aluminium występuje najczęściej tam, gdzie zastosowanie alkaliów jest niezbędne - w kuchni. Na przykład w lodówce, okapie, sprzęcie AGD. Aluminium zwykle ma srebrny lub szary kolor.
* **Stal nierdzewna**: najpierw myj "Przeciw tłuszczowi", a następnie usuwaj osad wapienny. Spłucz "Przeciw kamieniowi" po 2-3 minutach, używając obowiązkowo zimnej wody.
* **Chromowane baterie**: nie wolno czyszczenia kwasami ani środkami ściernymi. W celu bezpiecznego sprzątania nałóż "Przeciw kamieniowi" na 2-3 minuty, obowiązkowo spłuczając go zimną wodą i nie używaj środków ściernych na bateriach.
* **Drewniane powierzchnie**: chłoną wilgoć, ważne jest dokładne osuszenie narzędzi. Używaj tylko neutralnych lub uniwersalnych środków. Nie stosuj środków ściernych na drewnianych powierzchniach, ponieważ pozostaną rysy. Aby odkurzyć parkiet lub laminat, upewnij się, czy klient ma specjalny dywanik do parkietu na odkurzaczu, a jeśli nie, upewnij się, że główny dywanik jest przełączony z trybu dywanowego na tryb "podłogowy".
* **Kuchenka mikrofalowa**: delikatnie czyść stalową płytę wewnątrz. Nie ścieraj tej płyty środkami ściernymi ani nie zalewaj wodą, urządzenie zostanie całkowicie zniszczone po takim czyszczeniu.
* **Płyta szklano-ceramiczna**: czyszczona miękką stroną gąbki po całkowitym ostygnięciu. Używaj Środka "Uniwersalny" Hands App lub Środka do mycia naczyń "Dishes" Hands App. Pamiętaj, że płyta szklano-ceramiczna jest bardzo delikatna i może zostać porysowana lub rozbij się nawet od niewielkiego uderzenia. Bądź ostrożny podczas sprzątania i nie pozwól, aby przedmioty spadały na jej powierzchnię. Przed czyszczeniem usuń wszystkie przedmioty, które mogą przypadkowo zostać dotknięte i upuszczone na płytę.

**Jak właściwie myć podłogi**

1. Dokładnie odkurz podłogę.
2. Przetrzyj listwy przy podłodze jednorazowym ręcznikiem papierowym.
3. Użyj środka czyszczącego zgodnie z instrukcją.
4. Myj podłogę wzdłuż listew przy podłodze i pod meblami.
5. Zmień wodę, jeśli jest brudna.
6. Parkiet i panele laminowane myj dobrze odwirowanym mopem.
7. Drewnianą podłogę myj wzdłuż desek, kafelki i linoleum - w ruchach "ósemka".
8. Po głównym myciu użyj suchego mopa, aby zapobiec powstawaniu smug.

**WAŻNE!**

Jeśli stawiasz wiadro na parkiet lub panele laminowane, koniecznie podłóż pod nie jednorazowy ręcznik papierowy lub worek na śmieci. Jeśli woda dostanie się na panele laminowane, istnieje ryzyko, że puchną po pewnym czasie, więc uprzedź o tym obsługę klienta z wyprzedzeniem.

**Jak właściwie czyścić lustra**

* Jeśli na lustrze znajduje się tylko kurz, zwilż ściereczkę ciepłą wodą i przetrzyj lustro.
* Natychmiast usuń wilgoć za pomocą ręcznika papierowego do czyszczenia szyb.
* Aby czyścić lustro w szafkach lustrzanych, stosuj ten sam sposób, a kończ pracę gumką do wody.
* W przypadku kabin prysznicowych najpierw usuń wilgoć różowym ręcznikiem papierowym, a następnie wyczyść gumką do wody.
* Sprawdź lustro pod kątem smug od dołu do góry.
* W przypadku mocno zabrudzonych lusterek stosuj środek czyszczący miejscowo.

**WAŻNE!**

• Nie używaj materiałów ściernych do czyszczenia luster - mogą one zarysować powierzchnię.

• Sprawdź lustro pod kątem zarysowań, odprysków i pęknięć. Czyszczenie uszkodzonego lustra jest niebezpieczne. Poinformuj o tym dział obsługi klienta i nie używaj środków czyszczących na uszkodzonych powierzchniach luster.

**Czas realizacji zamówienia**

* 1 pokój i 1 łazienka - 3 godziny
* 2 pokoje i 1 łazienka - 4 godziny
* 3 pokoje i 1 łazienka - 5 godzin
* 4 pokoje i 1 łazienka - 6 godzin
* 5 pokoi i 1 łazienka - 7 godzin
* Dodatkowa łazienka + 30-60 minut do zamówienia
* Prasowanie - usługa godzinowa

• Dodatkowa usługa + od 30 minut do zamówienia**Dlaczego ważne jest przestrzeganie czasu sprzątania**

Możliwe, że sprzątasz swoje mieszkanie szybciej lub wolniej niż jest to określone w aplikacji. Jednak w Hands App mamy regulamin, który szczegółowo opisuje, co i jak sprzątamy. Twoim zadaniem jest zapewnienie jednolitego, wysokiego poziomu obsługi dla każdego klienta. Średni czas sprzątania został ustalony na podstawie praktyki i jest widoczny dla Ciebie i klientów w karcie zamówienia, uwzględniając wszystkie dodatkowe usługi, pokoje i łazienki.

**Czas trwania sprzątania dla stałych klientów**

U stałych klientów sprzątanie może przebiegać szybciej niż średni czas trwania dzięki Twojemu doświadczeniu. Nie martw się tym. Najważniejsze to nie przekroczyć czasu, ale zrobić sprzątanie dokładnie, aby klient był zadowolony.

**Klient prosi o szybsze sprzątanie**

Przed rozpoczęciem sprzątania omów z klientem czas wykonania zamówienia. Powiedz mniej więcej coś w stylu: "Sprzątanie Twojego mieszkania/domu zajmie około (ilość godzin w aplikacji/na stronie internetowej) godzin. Czy masz na to czas? Jeśli będę potrzebować trochę więcej czasu, mogę skończyć trochę później?" W ten sposób dowiesz się, czy klient się spieszy, i będziesz mógł dokładnie wykonać sprzątanie.

**Zakończyłeś sprzątanie szybciej**

Jeśli skończyłeś sprzątanie 15-20 minut wcześniej - jest to dopuszczalne. Ale jeśli skończyłeś znacznie wcześniej, prawdopodobnie przeoczyłeś coś, a klient zauważy. Sprawdź jakość sprzątania przed oddaniem: upewnij się, że wszystko jest czyste, nie ma smug, wszystkie powierzchnie są przetarte, przedmioty są na swoich miejscach, a dodatkowe usługi zostały wykonane. Sprawdź regulamin "Jak sprzątać", aby upewnić się, że zrobiłeś wszystko prawidłowo. Dopiero potem zakończ zamówienie.

**Co jest zabronione na zamówieniu**

* Wstawanie na meble.
* Używanie osobistych rzeczy klienta.
* Przerywanie klientowi i kłócenie się z nim.
* Omawianie współpracy z Hands App.
* Wciąganie klienta w rozmowę podczas sprzątania.
* Robienie swoich rzeczy (jedzenie, rozmowy przez telefon, oglądanie telewizji).
* Palenie papierosów przed i podczas sprzątania.

**WAŻNE!**

Jeśli to jeden z twoich pierwszych zamówień, nie ma sensu o tym mówić.

**Wyjazd na zamówienie**

* **Planowanie trasy**: Z góry zaplanuj trasę i czas, jaki będzie potrzebny na podróż.
* **Wczesne przybycie**: Jeśli przyjechaliście wcześniej niż 15 minut przed umówionym czasem, nie niepokójcie klienta, poczekajcie przed domem lub w klatce schodowej. Jeśli przyjechaliście mniej niż 15 minut przed czasem, upewnijcie się, że klient jest gotowy na wasze przybycie wcześniej.
* **Opóźnienie**: Jeśli jesteście spóźnieni, koniecznie poinformujcie klienta i obsługę wsparcia, jak tylko zrozumiecie, że nie zdążycie. Jeśli opóźnienie wynika z obiektywnych przyczyn, jesteśmy gotowi pójść na kompromis. Opóźnienie to wyjątkowy przypadek, którego nie należy tolerować nawet o 5 minut. Powtarzające się opóźnienia mogą prowadzić do negatywnych konsekwencji.
* **Zwłoka przy pierwszym zleceniu**: Jeśli jesteście opóźnieni przy pierwszym zleceniu z powodu jego trudności, objętości lub dodatkowych usług, które klient zamówił, koniecznie poinformujcie obsługę wsparcia.
* **Wydłużenie czasu trwania zlecenia**: Jeśli czas trwania zlecenia wydłuża się z inicjatywy klienta lub z innych obiektywnych powodów związanych z poprzednim zleceniem, poinformujcie obsługę wsparcia. Skontaktujemy się z klientem następnego sprzątania i poinformujemy go o waszym opóźnieniu. Za takie opóźnienie nie będzie naliczana wyższa prowizja.
* **Nieobecność**: Nieobecność bez uzasadnionej przyczyny i bez powiadomienia serwisu jest niedopuszczalna.
* **Domofon**: Jeśli na drzwiach jest domofon, wybierzcie numer mieszkania i naciśnijcie przycisk wywołania (czasami tylko numer bez wywołania). Przykład: 345B. Jeśli domofon nie działa lub nikt nie odbiera rozmowy, zadzwońcie do klienta.
* **Kontakt z klientem**: Użyjcie przycisku “Zadzwoń do klienta” na karcie zlecenia.
* **Kontakt z obsługą wsparcia**: Napiszcie na kanale wsparcia cleanerów w Telegramie. Przycisk czatu znajduje się w sekcji “Profil”.

**Odrzucenie zamówienia**

Możesz samodzielnie zrezygnować z zamówienia w karcie zamówienia, naciskając przycisk "Zrezygnuj z zamówienia". Zauważ, że możesz zrezygnować z zamówienia nie później niż na 24 godziny przed rozpoczęciem zamówienia. Jeśli rezygnujesz z zamówienia mniej niż na 24 godziny przed rozpoczęciem, zgodnie z zasadami Serwisu może zostać nałożona podwyższona prowizja.

**Wygląd zewnętrzny**

Klienci zapamiętują, jak wyglądają sprzątacze Hands App, dlatego ważne jest przestrzeganie wymagań dotyczących wyglądu zewnętrznego i higieny. Powinieneś wyglądać schludnie i starannie.

**Twój wygląd podczas każdego sprzątania:**

1. Wyprasowana czarna koszulka z logo serwisu i czarne spodnie.
2. Czysty czarny fartuch z logo serwisu.
3. Wygodne i zakryte buty na zmianę w kolorze czarnym lub białym.
4. Wyczesane i uporządkowane włosy.
5. Ubranie bez obcych zapachów, bez duszącego perfum.
6. Nie zapomnij, że sprzątanie należy wykonywać w stroju Hands App - to obowiązkowe. Jeśli raz zapomnisz założyć stroj lub założysz niewłaściwy, przepraszamy. Jednakże naruszenie standardów wyglądu zewnętrznego zgodnie z zasadami Serwisu jest zdarzeniem, które skutkuje podwyższoną prowizją i innymi konsekwencjami, aż do ograniczenia korzystania z Serwisu.

**Standardy komunikacji**

Grzeczność to dobry sposób na zdobycie sympatii klienta.

**Oto jak można to zrobić:**

* Uśmiechnij się i przywitaj.
* Przedstaw się i powiedz, że jesteś z Hands App.
* Zwracaj się do klienta tylko per „Pan/Pani”.
* Bądź przyjazny i uprzejmy.
* Zapytaj, gdzie można się przebrać i zostawić swoje rzeczy.
* Dowiedz się, jakie są oczekiwania dotyczące sprzątania i co wymaga szczególnej uwagi.
* Sprawdź mieszkanie pod kątem istniejących uszkodzeń.
* Uważnie słuchaj klienta – to pomoże uniknąć nieporozumień.
* Ostrożnie obchodź się z rzeczami klienta.
* Po sprzątaniu poproś klienta o sprawdzenie wyniku.
* Jeśli jest niezadowolony, popraw niedociągnięcia lub skontaktuj się z obsługą klienta w trudnych przypadkach.
* Bądź taktowny, unikaj oceniania działań i zachowań klienta. Na przykład, nie komentuj bałaganu w mieszkaniu ani relacji klienta z dziećmi i zwierzętami.
* Niegrzeczność, nieuprzejmość i chamstwo są kategorycznie niedopuszczalne.
* Wykonywanie zlecenia w stanie alkoholowego, narkotykowego lub innego odurzenia jest kategorycznie niedopuszczalne.
* Naruszenie standardów komunikacji według zasad Serwisu jest zdarzeniem, które skutkuje zastosowaniem podwyższonej prowizji i innych konsekwencji, aż do ograniczenia korzystania z Serwisu.

**Dostarczanie wyniku sprzątania**

Czasami zdarza się, że klient akceptuje sprzątanie, wychodzisz, a potem otrzymujesz złą ocenę lub komentarz o złej jakości.

**Oto jak tego uniknąć:**

* **Sprawdzenie po sprzątaniu**: Kiedy skończysz sprzątanie, jeszcze raz sprawdź wszystkie pomieszczenia w mieszkaniu: czy wszystkie dostępne miejsca są posprzątane, czy powierzchnie są suche, czy kąty, powierzchnie i listwy przypodłogowe są czyste, czy rzeczy są na swoim miejscu. Jeśli jesteś zadowolony z jakości sprzątania, pokaż je klientowi.
* **Informacja zwrotna od klienta**: Klienci często krępują się sprawdzać jakość sprzątania przy Tobie, bojąc się Cię urazić, jeśli są jakieś niedociągnięcia. Dlatego robią to bardziej szczegółowo po Twoim wyjściu. Jeśli przebierzesz się w swoje ubrania przed sprawdzeniem, klient może pomyśleć, że nie jesteś gotowy do poprawiania niedociągnięć.
* **Sprawdzenie razem z klientem**: Zanim się przebierzesz, zaproponuj klientowi wspólne sprawdzenie wyników sprzątania i poprawienie niedociągnięć. To pozwoli upewnić się, że klient jest zadowolony i zapewni Ci dobrą ocenę. Jak przekonać klienta do dokładnego sprawdzenia sprzątania przy Tobie?

**Uprzejma prośba:**

* **Poproś klienta o sprawdzenie sprzątania w sposób uprzejmy i delikatny, nie naciskając. Zwróć się po imieniu i powiedz:** "Skończyłam sprzątanie. Jeśli masz czas, przejdźmy się razem po mieszkaniu. Pokażę, co zrobiłam, a Ty sprawdzisz, czy wszystko Ci się podoba."
* **Łagodzenie napięcia**: Powiedz kilka zdań, że nigdzie się nie spieszy, chcesz być pewien, że klient jest zadowolony: "Nigdzie się nie spieszę, jestem gotowy poprawić niedociągnięcia, jeśli są, ponieważ najważniejsza jest dla mnie jakość i Twoje zadowolenie."
* **Nieobecność klienta**: Jeśli klient nie jest w domu podczas sprzątania, upewnij się co do jakości wykonanej pracy i zadzwoń do klienta przed wyjściem. Na przykład: "Skończyłam sprzątanie, starłam kurz ze wszystkich powierzchni, umyłam podłogi, posprzątałam w kuchni, łazience i toalecie."
* **Końcowe słowa:** Uprzejmie podziękuj klientowi za zamówienie i pożegnaj się.

**2. Pokoje mieszkalne**

**Zawartość sprzątania**

* Zbierz i ułóż rzeczy na krześle lub fotelu.
* Wynieś śmieci i brudne naczynia z pokoi.
* Starannie pościel łóżko i wymień pościel, jeśli klient zostawił czysty komplet.
* Odkurz meble tapicerowane (jeśli klient ma odkurzacz) lub przetrzyj wilgotną ściereczką meble tapicerowane (jeśli materiał mebli na to pozwala).
* Odkurz podłogę, dywan lub wyczyść runo szorstką stroną jednorazowej gąbki.
* Starannie przetrzyj kurz z pionowych i poziomych powierzchni oraz elementów wnętrza.
* Przetrzyj kurz z urządzeń audio i wideo.
* Wypoleruj powierzchnie szklane i lustrzane.
* Przetrzyj kurz z lamp (oprócz żyrandoli).
* Przetrzyj parapet i grzejnik od góry.
* Przetrzyj przełączniki i gniazdka.
* Umyj drzwi i ościeżnicę z obu stron.
* Przetrzyj listwy przypodłogowe i umyj podłogę.

**Kolejność sprzątania**

1. Zbierz i ułóż rzeczy.
2. Zbierz naczynia, popielniczki, śmieci.
3. Pościel łóżko.
4. Usuń kurz z mebli tapicerowanych i łóżka.
5. Odkurz dywan i podłogę.
6. Przetrzyj wilgotną niebieską ściereczką kurz z poziomych i pionowych powierzchni oraz elementów wnętrza.
7. Przetrzyj lampki stołowe i stojące.
8. Przetrzyj kurz z urządzeń audio i wideo.
9. Przetrzyj lustra, przełączniki i gniazdka.
10. Umyj parapet.
11. Przetrzyj grzejnik od góry.
12. Przetrzyj drzwi, klamkę i ościeżnicę z obu stron z kurzu i odcisków.
13. Przetrzyj listwy przypodłogowe i umyj podłogę.

**WAŻNE!**

Podczas wymiany pościeli na czystą – rób to po wytarciu listew przypodłogowych i umyciu podłogi.

**Co będzie potrzebne**

* Rękawiczki do sprzątania we wszystkich pomieszczeniach, poza toaletą i łazienką.
* Białe nylonowe rękawiczki do zmiany pościeli.
* Niebieska ściereczka (MicronQuick) do wilgotnego czyszczenia wszelkich powierzchni.
* Jednorazowy ręcznik do zbierania wilgoci z powierzchni i wilgotnego czyszczenia listew przypodłogowych.
* Ściereczka do czyszczenia szyb i luster.
* Mop + mop pad.
* Wiadro.
* Odkurzacz – poproś klienta o odkurzacz. Jeśli odkurzacza nie ma, użyj zmiotki i szufelki do podłogi oraz jednorazowej gąbki do dywanu.
* Drabinka – poproś klienta o drabinkę.
* Środek „Uniwersalny” Hands App. Dodaj do wiadra do mycia podłóg lub czyszczenia powierzchni, użyj do usuwania odcisków palców i plam.

**Technologia sprzątania**

**Sprzątanie na sucho**

**1. Porządkowanie rzeczy:**

• Złóż rzeczy i pozostaw na łóżku lub powieś na krześle.

• Uporządkuj stół, ustaw kosmetyki i książki, umieść zabawki w przeznaczonym miejscu.

• Wymień worki na śmieci w koszach, zanieś naczynia, popielniczkę i śmieci do kuchni.

**2. Meble tapicerowane:**

• Użyj specjalnej nasadki do odkurzacza i odkurz meble tapicerowane.

• Jeśli odkurzacza nie ma, przetrzyj meble wilgotną ściereczką, usuń sierść zwierząt za pomocą gąbki.

• Odkurz listwy przypodłogowe wąską nasadką, następnie dywany i podłogę. Małe dywaniki zwiń i odłóż na bok.

• Jeśli odkurzacz słabo ssie, poinformuj klienta i poproś o pomoc w jego czyszczeniu.

**3. Łóżko:**

• Zmień pościel, jeśli klient zostawił zapasowy komplet, lub pościel łóżko.

• Brudną pościel zdejmij przed odkurzaniem, umyj ręce przed zmianą pościeli i zakładaj pościel w białych nylonowych rękawiczkach.

**Sprzątanie na mokro:**

**1. Czyszczenie powierzchni:**

• Użyj niebieskiej ściereczki i środka „Uniwersalny” Hands App (15-20 spryskań na wiadro wody). Przetrzyj lampy, stoliki nocne, regały, szafki, stoły, krzesła, w tym nogi.

• Przetrzyj kurz pod wszystkimi przedmiotami, oceniając ich stabilność i kruchość.

• Ostrożnie przetrzyj sprzęt audio i wideo, ekrany tylko suchą ściereczką.

• Lustra i obrazy przetrzyj najpierw niebieską ściereczką, a potem ściereczką do szyb. Nie zostawiaj smug.

**2. Wyłączniki i gniazdka:**

• Przetrzyj niebieską ściereczką, a także parapety, grzejniki i ościeżnice.

**3. Mycie podłogi:**

• Zmień wodę, dodaj środek „Uniwersalny” Hands App. Przetrzyj listwy przypodłogowe, a potem podłogę mopem.

• Zmień wodę, wypłucz mop i powtórz mycie bez środka. Użyj jednego ręcznika do listew przypodłogowych we wszystkich pokojach.

**Sprzątanie kuchni:**

• Po zakończeniu sprzątania pokoi przystąp do sprzątania kuchni.

**Dodatkowe zasady:**

1. Kolejność sprzątania: W każdym pomieszczeniu zachowaj kolejność sprzątania.

2. Pokój dziecięcy: Wszystkie działania uzgadniaj z klientem.

3. Półki z ikonami: Czyść zgodnie z ustaleniami z klientem.

4. Meble: Nie przesuwaj mebli.

5. Środki czystości: Używaj tylko środków Hands App, chyba że klient poprosi inaczej.

6. Przelewanie środków: Nie przelewaj środków czystości do innych pojemników, przynoś środki i sprzęt ze sobą.

7. Przechowywanie środków: Nie stawiaj butelki ze środkiem czystości na powierzchniach, podłóż worek na śmieci.

8. Po sprzątaniu: Schowaj butelkę do plecaka, jeśli nie jest już potrzebna.

9. Wilgotne ściereczki: Nie zostawiaj ich na powierzchniach, włóż do kieszeni fartucha, jeśli musisz coś zmienić.

10. Małe przedmioty: Czyszczenie z kurzu może zająć dodatkowy czas, zaproponuj klientowi opcję „Posprzątaj coś jeszcze”.

**Wyłączone z zakresu sprzątania**

**Zabronione jest wykonywanie usług z poniższej listy:**

• Mycie ścian i sufitów.

• Polerowanie mebli.

• Pranie.

• Usuwanie kurzu z karniszy i zasłon.

• Wymiana zasłon.

• Podlewanie i usuwanie kurzu z roślin.

• Usuwanie kurzu z książek wewnątrz szafy i półek.

• Sprzątanie wewnątrz szaf i komód.

**3. Kuchnia**

**Zawartość sprzątania**

Mycie naczyń (do 30 minut).

• Przetarcie frontów szafek.

• Dokładne umycie kuchenki, w tym kratki, gałki i front.

• Przetarcie lodówki.

• Mycie fartucha kuchennego.

• Polerowanie luster.

• Przetarcie zewnętrznej części sprzętu AGD.

• Przetarcie telewizora.

• Mycie parapetu i grzejników.

• Przetarcie stołu jadalnego i krzeseł.

• Przetarcie półek wiszących i obrazów.

• Przetarcie lamp.

• Mycie kranu i zlewu.

• Przetarcie wyłączników i gniazdek.

• Polerowanie drzwi i ościeżnicy.

• Wyniesienie śmieci.

• Przetarcie listew przypodłogowych i umycie podłóg.

**Kolejność sprzątania**

Obejrzyj kuchnię i oceń stopień zabrudzenia. Zbierz dziecięce zabawki, rzeczy, pudełka i torby.Zaczynaj od bardzo brudnych powierzchni, np. kuchenki i fartucha kuchennego. Nałóż środek „Przeciw tłuszczowi” i pozostaw na 10 minut. Następnie przystąp do sprzątania w następującej kolejności:

1. Mycie naczyń.

2. Wyniesienie śmieci.

3. Odkurzanie podłogi.

4. Przetarcie frontów szafek i sprzętu AGD.

5. Mycie fartucha kuchennego i kuchenki.

6. Przetarcie lodówki.

7. Przetarcie półek wiszących i obrazów.

8. Przetarcie luster.

9. Przetarcie lamp i telewizora.

10. Przetarcie stołu i krzeseł.

11. Przetarcie parapetu i grzejnika.

12. Mycie blatu.

13. Przetarcie wyłączników i gniazdek.

14. Przetarcie drzwi.

15. Mycie zlewu i kranu.

16. Przetarcie listew przypodłogowych i umycie podłogi.

**Co będzie potrzebne**

* Gąbka do nakładania środka czyszczącego na brudne powierzchnie – fartu kuchennego, kranu, zlewu, kuchenki, okapu.
* Zielona ściereczka do wilgotnego czyszczenia przedmiotów i powierzchni.
* Jednorazowy ręcznik do finalnego polerowania.
* Ściereczka do polerowania szyb.
* Jednorazowa gąbka do mycia naczyń.
* Środek do mycia naczyń „Dishes”.
* Środek „Przeciw tłuszczowi” do wszystkich brudnych powierzchni.
* Środek „Przeciw kamieniowi” do czyszczenia zlewu i kranu.
* Środek „Uniwersalny” do lekkich zabrudzeń i mycia podłogi.
* Mop + pad mopowy.
* Wiadro.

**Technologia sprzątania**

**Sucha Utylizacja:**

**1. Odkurzacz:**

* Zacznij od odkurzania. Jeśli w kuchni znajdują się miękkie meble, dywan lub wykładzina, użyj specjalnych nasadek i odkurzacza. Usuń sierść zwierząt domowych gąbką. Po użyciu odkurzacza, odstaw go na miejsce.
* Ważne: Jeśli odkurzacz słabo zasysa, poinformuj klienta i poproś o pomoc w oczyszczeniu odkurzacza.

**Mokra Utylizacja:**

**1. Mycie naczyń:**

* Użyj środka czyszczącego „Dishes” i gąbki od Hands App. Zacznij od mniej zabrudzonej zastawy, przechodząc do bardziej zabrudzonej. Czyste naczynia układaj na suszarce lub uzgodnij z klientem, gdzie je umieścić.
* Ważne:Jeśli ilość naczyń przekracza czas 30 minut, zaproponuj klientowi dodatkową opcję „Posprzątać coś jeszcze”.

**Śmieci:**

**2. Śmieci:**

* Zbierz śmieci i wymień worek na nowy.
* Ważne: Mycie kosza na śmieci i miejsca jego przechowywania to dodatkowa opcja „Wewnątrz szafek kuchennych”. Oczyść świeże plamy w razie potrzeby.

**Fronty Szafek i Sprzęt AGD:**

**3. Fronty szafek i sprzęt AGD:**

* Przetrzyj fronty mebli kuchennych i sprzęt AGD wilgotną zieloną ściereczką i uniwersalnym środkiem czyszczącym. Upewnij się, że środek został dobrze spłukany.
* Lodówka: Przetrzyj front zieloną ściereczką i uniwersalnym środkiem. Użyj gąbki i środka do mycia naczyń „Dishes” Hands App do usunięcia tłustych plam.
* Ważne:Nie używaj środków ściernych ani „Przeciw tłuszczowi” na lodówce. Poproś klienta o zdjęcie magnesów.

**Okap:**

**4. Okap:**

* Nałóż „Przeciw tłuszczowi” na miękką stronę gąbki, spień i rozprowadź po powierzchni okapu. Pozostaw na 5-10 minut, następnie usuń resztki zabrudzeń i środka miękką stroną gąbki.
* Ważne: Nie zdejmuj filtrów tłuszczowych z okapu.

**Fartuch Kuchenny:**

**5. Fartuch kuchenny:**

* Zwilż powierzchnię, nałóż środek „Przeciw tłuszczowi” na miękką stronę gąbki i spień. Przetrzyj fartuch twardą stroną gąbki, użyj skrobaka w razie potrzeby. Spłucz gąbkę i spłucz środek miękką stroną.

**Płyta Kuchni:**

**6. Płyta kuchni:**

* Zwykła płyta:Usuń zabrudzenia z powierzchni, kratki, gałek i frontu za pomocą gąbki i środka „Przeciw tłuszczowi”. Zdejmij kratkę i umyj w zlewie ścierną stroną gąbki z „Przeciw tłuszczowi”.
* Płyta ceramiczna: Upewnij się, że płyta ostygła. Zwilż powierzchnię, nałóż uniwersalny środek Hands App na miękką stronę gąbki i przetrzyj powierzchnię. Spłucz środek miękką stroną gąbki.

**Stół i Blat:**

**7. Stół i blat:**

* Przetrzyj zieloną ściereczką i uniwersalnym środkiem. Przenieś przedmioty na blat, następnie umieść je z powrotem na miejscu. Przetrzyj nogi stołu i krzeseł.

**Zlew:**

**8. Zlew:**

* Nałóż środek „Przeciw tłuszczowi” na gąbkę i przetrzyj zwilżoną powierzchnię zlewu. Po 3 minutach spłucz chłodną wodą. Nałóż trochę środka „Przeciw kamieniowi” na gąbkę i rozprowadź po baterii i zlewie. Zwróć uwagę na obszar między baterią a blatem oraz odpływ. Usuń środek po 3 minutach i poleruj kran i zlew jednorazowym ręcznikiem.

**Podłoga:**

**9. Podłoga:**

* Nalej wodę do wiadra, dodaj trochę uniwersalnego środka. Przetrzyj listwy przypodłogowe jednorazowym ręcznikiem, następnie umyj podłogę mopem. Jeśli podłoga nie została całkowicie oczyszczona mopem, użyj jednorazowej gąbki z „Przeciw tłuszczowi” lub środkiem do mycia naczyń „Dishes”. Wymień wodę, przepłucz mop i powtórz bez środka.

**Dodatkowe Zasady:**

1. **Płukanie:** W kuchni nie używaj wiadra do płukania powierzchni. Przepłukuj ściereczki pod bieżącą wodą.
2. **Środki czystości klienta:**Używaj tylko środków od Hands App, chyba że klient poprosi inaczej. Poinformuj, że nie ponosiszodpowiedzialności za środki dostarczone nie przez serwis.
3. **Przelewanie środków:** Nie przelewaj środków czystości do innych pojemników. Przynieś środki i sprzęt od Hands App.
4. **Przechowywanie środków:** Nie stawiaj butelki ze środkiem czystości na powierzchniach, podłóż worek na śmieci lub jednorazowy ręcznik.
5. **Sprzątanie butelek:** Jeśli środek nie jest już potrzebny, schowaj go do plecaka.
6. **Gąbki i ściereczki klienta:** Nie używaj ich.
7. **Zwilżanie powierzchni:** Zwilżaj powierzchnię przed nałożeniem środka i nie dopuść do jej całkowitego wyschnięcia.

**Wyłączone z zakresu sprzątania**

**Lista zabronionych usług:**

* Mycie filtra okapu.
* Przecieranie i podlewanie roślin.
* Czyszczenie górnej części szaf w przypadku obecności starych, trudnych do usunięcia zabrudzeń.

**4. Przedpokój**

**Zawartość sprzątania**

* Rozwiesić rzeczy i ustawić obuwie.
* Usunąć kurz ze wszystkich powierzchni.
* Wyczyścić lustra.
* Przetrzeć drzwi z obu stron.
* Wyczyścić dywanik lub wykładzinę.
* Przetrzeć listwy przypodłogowe i umyć podłogę.

**Kolejność sprzątania**

1. Rozwiesić ubrania i ustawić obuwie.
2. Usunąć kurz.
3. Umyć lustra.
4. Przetrzeć wyłączniki i gniazdka.
5. Przetrzeć drzwi z obu stron.
6. Wyczyścić dywanik lub wykładzinę.
7. Przetrzeć listwy przypodłogowe i umyć podłogę.

**Co będzie potrzebne**

* Niebieska ściereczka: Do mokrego czyszczenia wszystkich powierzchni, nie wymaga wycierania na sucho.
* Ściereczka do szkła i luster: Do mycia i polerowania luster.
* Jednorazowa gąbka z abrazją: Do ręcznego czyszczenia dywaników i podłóg, jeśli nie ma odkurzacza.
* Jednorazowe ręczniki czyszczące: Do przetarcia listew przypodłogowych i innych powierzchni.
* Wiadro: Do przygotowania roztworu czyszczącego i mycia podłogi.
* Mop z końcówką: Do mycia podłogi.
* Środek "Uniwersalny" Hands App: Do usuwania kurzu, odcisków palców i uporczywych plam z drzwi oraz do mycia podłogi.

**Technologia sprzątania**

**Suchy sprzątanie:**

* **Organizacja rzeczy i obuwia:** Powieś znalezione rzeczy i starannie ustal obuwie.
* **Odkurzanie:** Użyj specjalnych końcówek do odkurzacza i odkurz listwy, dywan i podłogę. Jeśli nie ma odkurzacza, użyj gąbki do czyszczenia dywanu**.**
* **Ważne:** Jeśli odkurzacz źle odkurza, powiadom klienta i poproś o pomoc w czyszczeniu odkurzacza. Nie próbuj tego samodzielnie, aby nie uszkodzić urządzenia**.**

**Mokre sprzątanie:**

**Wycieranie powierzchni:**

* Przygotuj roztwór myjący z uniwersalnym środkiem.

**Za pomocą niebieskiej ściereczki przetrzyj wszystkie dostępne powierzchnie:**

* półki, włączniki i gniazdka elektryczne, lampy, drzwi z obu stron.
* Lustro przetrzyj na sucho ściereczką do szyb.

**Mycie podłóg:**

* Nalej wodę do wiadra i dodaj trochę uniwersalnego środka. Przetrzyj listwy przecierakiem, a następnie umyj podłogę mopem.
* Zmień wodę, przepłucz mop i powtórz mycie podłogi bez środka. Użyj tego samego przecieraka do listew, co w pozostałych pomieszczeniach.

**Ważne wiedzieć:**

* Podczas mycia podłogi przesuń obuwie (schowaj je do szafy na buty, jeśli jest otwarta), a następnie umieść je z powrotem w parach.
* Umieść na czysto wszystkie dostępne miejsca podłóg.
* Otwarte półki na obuwie można przetrzeć przecierakiem.

**Wyłączone z zakresu sprzątania**

* Mycie szafy od środka.
* Mycie obuwia.

**5. Łazienka**

**Jak liczyć ubikacje**

* Wanna i/lub prysznic w jednym pomieszczeniu + toaleta — jeden pokój kąpielowy.
* Dodatkowa wanna lub prysznic w oddzielnym pomieszczeniu — drugi pokój kąpielowy itd.
* Dodatkowe pomieszczenie z toaletą nie jest dodatkowym pokojem kąpielowym; należy je czyścić razem z głównym.

**Zawartość sprzątania**

* Usunięcie śmieci.
* Wyczyszczenie dywanika.
* Wyczyszczenie płytek ceramicznych wokół wanny.
* Wyczyszczenie wanny.
* Wyczyszczenie kabiny prysznicowej.
* Usunięcie kurzu z powierzchni i przedmiotów.
* Posortowanie i ułożenie kosmetyków i środków czystości.
* Powieszenie lub złożenie ręczników.
* Wyczyszczenie umywalki i baterii.
* Wyczyszczenie i polerowanie lustra.
* Wyczyszczenie bidetu, jeśli jest.
* Wytarcie drzwi.
* Wytarcie włączników światła i gniazdek.
* Wyczyszczenie podłogi.

**Kolejność sprzątania**

1. Zbieranie śmieci.
2. Odkurzanie podłogi.
3. Czyszczenie dywanika.
4. Mycie płytek ceramicznych.
5. Mycie wanny lub kabiny prysznicowej.
6. Usuwanie kurzu z powierzchni różową ściereczką.
7. Układanie kosmetyków i środków czystości.
8. Powieszenie ręczników.
9. Mycie umywalki.
10. Czyszczenie lustra.
11. Mycie bidetu.
12. Wytarcie drzwi.
13. Wytarcie włączników światła i gniazdek.
14. Mycie podłogi.

**Kolejność sprzątania**

* Jednorazowa gąbka do usuwania osadów i rdzy. Stosować do czyszczenia armatury, kafelków, wanny i bidetu.
* Różowa ściereczka do wilgotnego sprzątania wszystkich powierzchni, nie wymaga końcowego polerowania.
* Jednorazowe ściereczki do końcowego polerowania.
* Ściereczka do czyszczenia szyb i lusterek.
* Jednorazowa gąbka z abrazyjną stroną do ręcznego czyszczenia dywanika.
* Wiadro.
* Mop.
* Środek "Przeciw kamieniowi".
* Środek "Uniwersalny" Hands App do usuwania trudnych plam z drzwi i mycia podłogi.

**Technologia sprzątania**

**1. Zbieranie śmieci:** Zbierz śmieci i wymień worki na śmieci w koszu, jeśli taki jest.

**2. Odkurzanie:** Odkurz podłogę i dywany, jeśli są, a następnie zwiń je i odłóż na bok.

**3. Mycie wanny / kabiny prysznicowej i kafli:**

* **Wanna:** Nawilż całą powierzchnię wanny, baterię i płytki kafelkowe nad wanną chłodną wodą. Nałóż trochę Antywapnia na gąbkę i rozprowadź na płytkach, wokół wanny, na baterii i prysznicu. Pozostaw na 10 minut (na baterii do 5 minut). Dokładnie spłucz środek miękką stroną gąbki, najpierw z kafelków, a następnie z baterii i samej wanny. Zbierz wilgoć różową szmatką i przetrzyj baterię ręcznikiem jednorazowym.
* **Kabina prysznicowa:** Wyczyść odpływ, nawilż ściany i wewnętrzne szkło chłodną wodą. Nałóż "Przeciw kamieniowi" na gąbkę i równomiernie rozprowadź na ściankach, baterii, głowicy prysznicowej i rurce, a także na wewnętrznym szkle i podstawie. Pozostaw na 10 minut (na baterii do 5 minut), następnie dokładnie spłucz zimną wodą, pomagając miękką stroną gąbki. Zbierz nadmiar wilgoci różową szmatką i przetrzyj baterie ręcznikiem jednorazowym. Wytrzyj kurz z zewnętrznej części kabiny prysznicowej różową szmatką, w razie potrzeby przetrzyj ręcznikiem.

**4. Mycie umywalki:**

* Nawilż powierzchnię umywalki wewnątrz i na zewnątrz, włączając baterię i obszar płytek nad umywalką. Nałóż "Przeciw kamieniowi" na twardą stronę gąbki, spień i rozprowadź na powierzchni umywalki. Pozostaw na 10 minut (na baterii do 5 minut). Dokładnie spłucz środek zimną wodą miękką stroną gąbki, najpierw z kafelków, a następnie z baterii i umywalki. Umieść mydelniczkę i szklankę na szczoteczki do zębów. Zbierz wilgoć różową szmatką i przetrzyj baterię ręcznikiem jednorazowym.
* Wytrzyj lustro różową szmatką, a następnie przetrzyj szmatką do szyb i lusterek.
* Wytrzyj kurz z powierzchni (drzwi szafek, półki, pralka) i kosmetyków różową szmatką, a także wyłączniki, gniazdka i blok drzwi. Pozostaw wszystkie przedmioty na swoich miejscach i nie stawiaj niczego w zamkniętych szafach - zgodnie z regulaminem nie wolno ich otwierać.

**5. Mycie bidetu:** Nawilż powierzchnię bidetu, użyj gąbki z Antywapnią do mycia umywalki, rozprowadź środek na powierzchni bidetu, sedesu i wewnątrz. Pozostaw na 10 minut, następnie spłucz środek gąbką i przetrzyj ręcznikiem jednorazowym. Wewnętrzną część spłucz wodą.

**6. Mycie podłogi:** Nalej wodę do wiadra, dodaj trochę Uniwersalnego środka. Wytrzyj podłogę ręcznie za pomocą mopa. Zmień wodę, przepłucz mop i powtórz bez środka. Umieść czysty dywanik z powrotem na miejscu**.**

**Вażne informacje:**

1. Nie używaj środków klienta, jeśli sam nie poprosi o to.
2. W łazience nie używaj wiadra do wycierania powierzchni, wystarczy przepłukać szmatki pod bieżącą wodą.
3. Nie ścieraj baterii szorstką stroną gąbki, aby nie uszkodzić powłoki.
4. Zachowaj higienę: używaj oddzielnych rękawiczek do sprzątania łazienki i toalety.
5. Nie ścieraj pomalowanych ścian.
6. Nie nakładaj "Przeciw kamieniowi" bezpośrednio na powierzchnie, z wyjątkiem muszli klozetowej. Najpierw nałóż środek na gąbkę dla swojego bezpieczeństwa.

**Wyłączone z zakresu sprzątania**

* Usuwanie wapiennego osadu lub silnych zabrudzeń ze ścian wanny od sufitu do podłogi.
* Czyszczenie do stanu nowej, silnie zabrudzonej lub zardzewiałej wanny.
* Mycie sufitu.
* Sprzątanie wnętrza szafek.
* Mycie lub pranie zasłony prysznicowej.
* Czyszczenie wentylatorów i kanałów powietrznych.
* Pranie odzieży (nawet w pralce).

**6. Toaleta**

**Zawartość sprzątania**

* Wyrzucenie śmieci.
* Umycie sedesu.
* Mycie podłogi.
* Wytarcie kurzu z dostępnych powierzchni.
* Wytarcie drzwi z obu stron.
* Wytarcie wyłączników światła i gniazdek.

**Kolejność sprzątania**

1. Wyrzucenie śmieci.
2. Umycie sedesu.
3. Wytarcie kurzu z dostępnych powierzchni.
4. Wytarcie wyłączników światła i gniazdek.
5. Wytarcie drzwi z obu stron.
6. Mycie podłogi.

**Co będzie potrzebne**

* Rękawice.
* "Przeciw kamieniowi" do czyszczenia muszli klozetowej.
* Środek "Uniwersalny" Hands App do wycierania powierzchni.
* Różowa ściereczka do wilgotnego sprzątania.
* Ściereczka do okien i luster.
* Wiadro.
* Mop.

**Technologia sprzątania**

**1. Zbieranie śmieci:**

* Zbierz śmieci i wymień worki na śmieci w koszu, jeśli jest.

**2. Odkurzanie:**

* Odkurz podłogę i dywanowe wykładziny, jeśli takie są, następnie zroluj je i odłóż na bok.

**3. Czyszczenie powierzchni:**

* Wyczyść kurz z powierzchni i wszystkich kosmetyków za pomocą różowej ściereczki, a także wyłączników, gniazdek i bloku drzwiowego.
* Ważne: Pozostaw wszystkie przedmioty na swoich miejscach i nie wkładaj niczego do zamkniętych szafek - zgodnie z regulaminem nie wolno ich otwierać.

**4. Mycie muszli klozetowej:**

* **Kafelki wokół muszli klozetowej:**Przygotuj roztwór myjący - dodaj kroplę Antykalca do wiadra wody i wyczyść kafelki wokół muszli klozetowej za pomocą gąbki.
* **Muszla klozetowa:** Opróżnij wodę i opuść poziom wody pędzelkiem. Wlej środek pod brzeg muszli klozetowej i rozprowadź go pędzelkiem. Pozostaw pędzelek do namoczenia. Zwilż powierzchnię muszli klozetowej, włączając siedzisko, za pomocą gąbki i roztworu z Antykalciem, a następnie dobrze przepłucz muszlę. Wymień wodę w wiadrze i po 15 minutach spłucz środek czystą wodą. Wysusz powierzchnię muszli klozetowej używanym jednorazowym ręcznikiem do wycierania, a siedzisko - kawałkiem czystego papieru toaletowego. Naciśnij przycisk spłuczki, aby zmyć środek na zewnątrz. Wyczyść uchwyt pędzelka i pojemnik na zewnątrz, umieść go z powrotem na miejscu.
* **Ważne:** Nie stawaj na muszli klozetowej podczas sprzątania.

**5. Mycie podłogi:**

* Nalej wodę do wiadra, dodaj trochę Uniwersalnego środka. Umyj podłogę ręcznie za pomocą mopa. Wymień wodę, przepłucz mop i powtórz bez środka. Nie zapomnij o powrocie czystego dywanika na miejsce.

**6. Zakończenie sprzątania:**

* Uporządkuj swój sprzęt i schowaj go do plecaka. Poproś klienta, aby mógł przyjąć sprzątanie.

**Wyłączone z zakresu sprzątania**

* Doczyszczenie mocno zabrudzonej toalety do nowego stanu.
* Usuwanie ciężkich zabrudzeń ze ścian od podłogi do sufitu.
* Mycie sufitu i lamp sufitowych.

**7. Dodatkowe opcje**

**Odbiór / oddanie kluczy**

**1. Odbiór kluczy:**

* 1. Jeśli wybrana została dodatkowa opcja "odbierz klucze", oznacza to, że klient nie będzie obecny podczas sprzątania i chce przekazać Ci klucze do swojego mieszkania.

1. Wyjedź wcześniej do klienta, aby odebrać klucze i rozpocząć sprzątanie o ustalonej porze.
2. Po otrzymaniu kluczy od klienta natychmiast udaj się do mieszkania i przystąp do sprzątania zgodnie z regulaminem.

**2. Rozpoczęcie sprzątania:**

1. Naciśnij przycisk "Rozpocznij zlecenie" w aplikacji dopiero po dokładnym obejrzeniu mieszkania w poszukiwaniu zabrudzeń i uszkodzeń. Jeśli zauważysz jakiekolwiek nieprawidłowości lub uszkodzenia wymagające interwencji, poinformuj o nich klienta i obsługę klienta przed rozpoczęciem zlecenia.

**3. Dostarczenie kluczy po zakończeniu sprzątania:**

1. Jeśli klucze należy zwrócić po sprzątaniu, umów się z klientem na czas dostarczenia. Upewnij się, że znasz jego ograniczenia czasowe, aby uniknąć problemów. Na przykład, jeśli możesz przyjechać godzinę wcześniej, upewnij się, że klient będzie mógł Cię spotkać.

**Ważne:**

* + Jeśli przyjechałeś dostarczyć klucze, a klient nie odpowiada lub jest zajęty i nie może ich odebrać, nie wyjeżdżaj z kluczami do domu. Zadzwoń lub skontaktuj się z obsługą klienta, a my pomożemy rozwiązać problem.
  + Pamiętaj, że dopóki klucze są u Ciebie, jesteś za nie odpowiedzialny**.**

**Wnętrze lodówki**

**Usługa obejmuje:**

* Mycie ścianek i półek w lodówce (czyszczenie zewnętrzne wchodzi w standardową usługę sprzątania).

**Będziesz potrzebować:**

* Zielona ściereczka do wilgotnego czyszczenia powierzchni na kuchni.
* Środek "Uniwersalny" Hands App.

**Technologia sprzątania:**

1. Sprawdź, czy w lodówce nie ma zepsutych produktów spożywczych. Jeśli znajdziesz, zapytaj klienta, czy chce je wyrzucić.
2. Zacznij sprzątanie od góry na dół: najpierw półki i ścianki, a następnie drzwiczki lodówki.
3. Przenieś wszystkie produkty z górnej półki na stół lub na dolną półkę lodówki.
4. Zamocz zieloną ściereczkę w wodzie i przetrzyj sufit, ścianki i półkę.
5. Jeśli niektóre plamy nie chcą zejść, użyj środka "Uniwersalny" Hands App, rozpylając go na zieloną ściereczkę.
6. Włóż produkty i pojemniki na półkę, ustawiając je w tym samym porządku.
7. Powtórz proces ze wszystkimi półkami i tackami. Na końcu oczyść drzwiczki, przecierając każdą półkę.
8. Przetrzyj zamrażarkę.
9. Usuń okruchy i plamy z uszczelki między drzwiczkami lodówki.
10. Zamknij drzwi i usuń plamy i zacieki z zewnątrz, jeśli są.

**Ważne:**

* Klient powinien rozmrozić lodówkę przed twoim przyjazdem.
* Jeśli lodówka jest włączona i nie jest rozmrożona, myj tylko komorę chłodniczą, uprzedzając obsługę klienta. Myj etapami, trzymając drzwi otwarte nie dłużej niż 5 minut, a następnie zamykając je na 5−10 minut. Po umyciu zbierz kondensat (krople) wilgotną zieloną ściereczką.
* Nie wyrzucaj produktów bez zgody.

**Wnętrze piekarnika**

**Usługa obejmuje:**

* Wyczyszczenie wnętrza piekarnika (czyszczenie zewnętrzne piekarnika i kuchenki wchodzi w standardowe sprzątanie)
* Mycie naczyń lub patelni w piekarniku, jeśli są brudne.

**Będziesz potrzebować:**

* Jednorazowa gąbka do aplikacji "Przeciw tłuszczowi" na wewnętrzne powierzchnie piekarnika.
* Jednorazowe ręczniki do usuwania produktu ze ścianek piekarnika.
* "Przeciw tłuszczowi" - używaj na wszystkich powierzchniach piekarnika. Należy spłukać.

**Technologia czyszczenia:**

1. Upewnij się, że piekarnik jest wyłączony podczas i po czyszczeniu.
2. Wyjmij z piekarnika blachy i ruszt. Jeśli są brudne, umyj je w zlewie za pomocą gąbki i "Przeciw tłuszczowi".
3. Zwilż gąbkę wewnętrzną powierzchnię piekarnika.
4. Nałóż środek na miękką część gąbki, delikatnie spień i równomiernie rozprowadź go gęstą warstwą na wewnętrznej powierzchni piekarnika (ścianki, sufit, drzwiczki). Pozostaw na 20 minut, ale nie dopuść, aby środek wyschnął.
5. Gdy warstwa tłuszczu zmięknie, przetrzyj ją stroną abrazyjną gąbki.
6. Spłucz gąbkę i zacznij spłukiwać środek ze ścianek, sufitu i drzwiczek piekarnika. Wycieraj powierzchnię ręcznikiem aż do całkowitego usunięcia środka.
7. Jeśli pozostaną znaczne ślady tłuszczu i sadzy, powtórz zabieg. Jeśli tłuszczu jest niewiele, przetrzyj te obszary plastikowym skrobakiem.
8. Umieść blachy i ruszt z powrotem na swoim miejscu.

**Wnętrze mikrofalówki**

**Usługa obejmuje:**

* Wyczyszczenie wnętrza mikrofalówki (czyszczenie zewnętrzne mikrofalówki wchodzi w standardowe sprzątanie).
* Mycie naczyń i podstawek wewnątrz mikrofalówki.

**Będziesz potrzebować:**

* Jednorazowa gąbka do mycia ścianek mikrofalówki.
* "Przeciw tłuszczowi" - używaj na wszystkich powierzchniach mikrofalówki.

**Technologia czyszczenia:**

1. Wyjmij szklaną talerz i plastikową podstawkę. Umieść je w zlewie i umyj, pozostawiając do wyschnięcia.
2. Zwilż gąbkę wewnętrzną powierzchnię mikrofalówki.
3. Nałóż środek na sztywną część gąbki i równomiernie rozprowadź go po wewnętrznej powierzchni mikrofalówki, włącznie z drzwiczkami. Pozostaw na 10−15 minut, ale nie dopuść, aby środek wyschnął.
4. Gdy warstwa tłuszczu zmięknie, przetrzyj ją stroną abrazyjną gąbki.
5. Dokładnie spłucz gąbkę i zacznij spłukiwać środek ze ścianek, sufitu, rusztu emitera i drzwiczek mikrofalówki. Często płucz gąbkę.
6. Jeśli pozostaną znaczne ślady tłuszczu i sadzy, powtórz zabieg. Jeśli tłuszczu jest niewiele, oczyść te obszary skrobakiem.
7. Umieść podstawkę i talerz z powrotem na swoim miejscu.
8. Na koniec pozostaw drzwiczki mikrofalówki uchylone, aby mogły wyschnąć.

**Ważne:**

* Nie pozostawiaj w mikrofalówce przedmiotów metalowych i nie ścieraj metalowej płytki wewnątrz mikrofalówki stroną abrazyjną gąbki.

**Wnętrze szafek kuchennych**

**Usługa obejmuje:**

* Czyszczenie wewnętrznych i zewnętrznych powierzchni szafek oraz wewnętrznych części drzwi.
* W dolnej szafce, gdzie znajduje się kosz na śmieci, umycie wszystkich powierzchni oraz samego kosza.
* Otrzepanie kurzu z przedmiotów na półkach.

**Będziesz potrzebować:**

* Zielona ściereczka do wilgotnego czyszczenia dowolnych powierzchni.
* Jednorazowa gąbka do usuwania zabrudzeń z góry szafek i mycia kosza na śmieci.
* Środek "Uniwersalny" Hands App do usuwania odcisków palców i plam.

**Technologia sprzątania:**

1. Poproś klienta o drabinkę. Pamiętaj o zasadach bezpieczeństwa i nie stawaj na krzesło, taboret ani blat stołu.
2. Usuń kurz i brud z góry szafek. Do usunięcia silniejszych zabrudzeń użyj jednorazowej gąbki.
3. Zacznij od górnych szafek wiszących, a następnie umyj dolne.
4. .Aby usunąć plamy i odciski palców z wewnętrznych i zewnętrznych powierzchni szafki, nałóż Środek "Uniwersalny" Hands App na wilgotną ściereczkę.
5. Czyść jedną szafkę wiszącą na raz, a następnie przejdź do kolejnej.
6. Ostrożnie zdejmij wszystko z górnej półki na blat. Przetrzyj półkę wilgotną zieloną ściereczką.
7. Tą samą ściereczką przetrzyj słoiczki i pojemniki, a następnie umieść je z powrotem na miejscu w tej samej kolejności.
8. Powtórz czynność z dolną półką.
9. Nie zapomnij umyć wewnętrznej części drzwi przed zamknięciem.
10. W ten sposób umyj wszystkie szafki.
11. Kosz na śmieci umyj jednorazową gąbką.

**Ważne do wiedzenia:**

* Jeśli po sprzątaniu na zewnątrz drzwi pozostaną krople i ślady, usuń je wilgotną zieloną ściereczką.
* Połyskujące powierzchnie kuchennych szafek łatwo się rysują, dlatego nie używaj strony abrazyjnej gąbki. Nie rozpylaj środka czyszczącego bezpośrednio na fasady szafek, może to je uszkodzić. Nanieś środek tylko na ściereczkę.

**Czyszczenie okien**

**Jak poprawnie liczyć okna:**

* Jedno okno - to jeden otwór w ścianie z jednym ramą, niezależnie od liczby skrzydeł lub sekcji.
* Jeśli między oknami jest ściana, to są to dwa osobne okna.
* Okno wykuszowe liczy się według liczby swoich boków.
* Drzwi balkonowe są traktowane jako oddzielne okno, jeśli nie mają wspólnej ramy z oknem.
* Podwójne okno liczy się jako dwa, niezależnie od liczby skrzydeł.

**Usługi wchodzące w zakres usługi:**

* Wyczyszczenie ramek i szyb z obu stron.
* Wytarcie wewnętrznych parapetów i okapników.
* Umycie drzwi balkonowych.
* Wyczyszczenie siatek przeciwkomarowych.

**Potrzebne będą:**

* Wiadro.
* Worki na śmieci (pod wiadrem).
* Jednorazowa gąbka do czyszczenia pozostałych powierzchni.
* Środek "Uniwersalny" Hands App.
* Ściereczka do szyb i lusterek.
* Jednorazowe ściereczki do wycierania.
* Drabina (poproś klienta).
* Teleskopowa drążek z końcówką z miękkim włosiem.
* Gumowa podkładka.

**Ogólna kolejność mycia okien:**

1. Moskitiery.
2. Okna na zewnątrz (najpierw - ślepe).
3. Boczne części ram (uszczelki).
4. Okna wewnątrz (ramy, parapety, szkło) i parapet.

**Technologia mycia moskitier:**

1. Ostrożnie zdejmij moskitierę lub poproś klienta o to. Przenieś je do łazienki. Rozłóż worki na śmieci wzdłuż wanny i połóż moskitierę na nich, aby uniknąć zarysowań na powierzchni wanny.
2. Nawilż powierzchnię moskitiery delikatnym strumieniem ciepłej wody i wilgotną miękką gąbką.
3. Nanieś trochę uniwersalnego środka na gąbkę, spień i delikatnie rozprowadź na całej powierzchni moskitiery.
4. Pozostaw środek na kilka minut, następnie dokładnie spłucz brud i chemikalia z powierzchni moskitiery.
5. Wytrzyj ramę moskitiery suchym ręcznikiem jednorazowym.
6. Pozostaw moskitiery w łazience do końca sprzątania. Po umyciu okien usuń zabrudzenia z wanny i sprawdź, czy nie trzeba wytrzeć podłogi w łazience.

**Technologia mycia okien:**

**Okna na zewnątrz:**

1. Napełnij wiadro ciepłą wodą, dodaj 15-20 kropel uniwersalnego środka.
2. Nawilż gąbkę w wiadrze i miękką stroną zacznij czyścić ramę i szkło na zewnątrz od góry w dół.
3. Częściej płucz gąbkę i zmieniaj wodę w wiadrze, dodając Środek "Uniwersalny" Hands App.
4. W przypadku uporczywych zabrudzeń nałóż Środek "Uniwersalny" Hands App bezpośrednio na gąbkę.
5. Jeśli oprócz kurzu i brudu ulicznego na szybach są tłuste zabrudzenia lub osad wapienny, użyj "Przeciw tłuszczowi" lub "Przeciw kamieniowi". Po ich usunięciu dokładnie spłucz te środki.
6. Po spłukaniu brudu zmień wodę i przetrzyj ramę i szyby zużytym ręcznikiem papierowym, aby zmyć roztwór mydlany.
7. Zmień wodę w wiadrze, dodaj 5 kropel uniwersalnego środka, zwilż szmatkę i rozprowadź środek po szybie.
8. Poziomymi ruchami osusz szyby, zbierając nadmiar wilgoci na dole okna używając ręcznika papierowego. Do każdego kolejnego użycia użyj tego samego ręcznika. Pozostałą wilgoć w kątach osusz szmatką z mikrofibry.
9. Wytrzyj ramy na sucho ręcznikiem papierowym.
10. Sprawdź ramę i szyby pod kątem czystości i braku smug, szczególną uwagę zwróć na rogi ramy.

**Boczne części ramy:**

1. Nalej ciepłą wodę do wiadra, dodaj 15-20 kropel Uniwersalnego środka.
2. Zwilż gąbkę w wiadrze i miękką stroną zacznij czyścić boczną ramę od góry do dołu. Szczególną uwagę zwróć na uszczelki.
3. Często płucz gąbkę i zmieniaj wodę w wiadrze, dodając Środek "Uniwersalny" Hands App.
4. W przypadku uporczywych zabrudzeń nanieś Środek "Uniwersalny" Hands App bezpośrednio na gąbkę.
5. Po spłukaniu brudu zmień wodę i przetrzyj boczną ramę oraz uszczelki używanym ręcznikiem papierowym, aby zmyć mydło.
6. Usuń nadmiar wilgoci używając ręcznika papierowego.
7. Sprawdź boczną ramę i uszczelki pod kątem smug, szczególną uwagę zwróć na rogi ramy.

**Okna wewnątrz:**

1. Nalej ciepłą wodę do wiadra, dodaj 15-20 kropel Uniwersalnego środka.
2. Zwilż jednorazową gąbkę w roztworze i przetrzyj powierzchnię górnej poziomej ramy, ościeżnic, pionowych ramek, uchwytów i okuć na oknie oraz dolnej poziomej ramy.
3. W przypadku uporczywych zabrudzeń nanieś Środek "Uniwersalny" Hands App bezpośrednio na gąbkę.
4. Usuń brudną pianę z powierzchni używanym ręcznikiem papierowym.
5. Sprawdź jakość wykonanej pracy, szczególną uwagę zwróć na drobne detale: uchwyt, okucia, rogi.
6. Zmień wodę w wiadrze, dodaj 15-20 kropel Uniwersalnego środka, zwilż szmatkę i rozprowadź środek po szybie.
7. Poziomymi ruchami osusz szyby, zbierając nadmiar wilgoci na dole okna używając ręcznika papierowego. Do każdego kolejnego użycia użyj tego samego ręcznika. Resztki wilgoci na rogach wysusz szmatką z mikrofibry.
8. Wytrzyj ramy na sucho ręcznikiem papierowym.
9. Sprawdź szyby pod kątem czystości i braku smug.
10. Wytrzyj parapet jednorazowym ręcznikiem papierowym i Środkiem Uniwersalnym.

**Ważne jest:**

1. Ostrożnie pracuj przy otwartym oknie: trzymaj się za uchwyt ramy, gdy stoisz na wysokości.
2. Jeśli w domu są dzieci lub zwierzęta, nie zostawiaj otwartych okien bez nadzoru.
3. Nie myj okna, jeśli mają one pęknięcia lub uszkodzenia. Zgłoś to do obsługi klienta.
4. Nie rozpylaj środków czyszczących na szyby, ponieważ mogą pozostawać smugi.
5. Po każdym ruchu skrobaczki wytrzyj gumę jednorazowym ręcznikiem papierowym, aby uniknąć smug.
6. Jeśli w mieszkaniu zastosowano reorganizację przestrzenną i balkon jest przedłużeniem pokoju, takie okna uważane są za balkonowe.

**Czyszczenie szyb balkonowych**

**Zakres usługi:**

* Mycie ramek i szyb z obu stron.
* Wytarcie parapetów i podparapetków.
* Mycie moskitier.

**Potrzebne będą:**

* Środek "Uniwersalny" Hands App.
* Wiadro.
* Worki na śmieci (pod wiadrem).
* Jednorazowa gąbka.
* Ściereczka do szyb i luster.
* Jednorazowe ściereczki do wycierania.
* Drabina (poproś klienta).
* Teleskopowa rama, nakładka z futrzaną osłoną, gumowa nakładka przeciwpoślizgowa.

**Ogólny porządek mycia:**

* Moskitiery
* Okna na zewnątrz (najpierw ślepe)
* Boczne ramy
* Okna wewnątrz

**Technologia czyszczenia siatek przeciwkomarowych:**

1. Ostrożnie usuń siatkę przeciwkomarową lub poproś klienta o pomoc w tym zadaniu. Przenieś siatkę do łazienki, rozłóż worki na śmieci wzdłuż wanny i połóż siatkę na nich, aby uniknąć zarysowań.
2. Zwilż powierzchnię siatki słabym strumieniem gorącej wody i wilgotną miękką gąbką.
3. Nanieś trochę uniwersalnego środka na gąbkę, spień i delikatnie rozprowadź po całej powierzchni siatki miękką stroną.
4. Pozostaw środek na kilka minut, a następnie dokładnie spłucz brud i środki chemiczne z powierzchni siatki.
5. Wytrzyj ramę siatki do sucha jednorazowym ręcznikiem papierowym.
6. Pozostaw siatki w łazience do zakończenia mycia okien. Po umyciu okien usuń zabrudzenia z łazienki i sprawdź, czy nie trzeba przetrzeć podłogi. Wróć z siatkami lub poproś klienta o pomoc.

**Technologia mycia przeszkleń balkonowych:**

**Okna z zewnątrz:**

1. Nalej ciepłej wody do wiadra, dodaj 5 kropel uniwersalnego środka.
2. Zwilż gąbkę w wiadrze i miękką stroną zacznij czyścić ramę i szkło od góry do dołu na zewnątrz.
3. Częściej płucz gąbkę i zmieniaj wodę w wiadrze, dodając Środek "Uniwersalny" Hands App.
4. W przypadku uporczywych zabrudzeń nałóż Środek "Uniwersalny" Hands App bezpośrednio na gąbkę. Jeśli na szkle są tłuste zabrudzenia lub nalot wapienny, użyj "Przeciw tłuszczowi" lub "Przeciw kamieniowi". Dokładnie spłucz te środki.
5. Po spłukaniu całego brudu, zmień wodę i przetrzyj ramę i szkło używanym jednorazowym ręcznikiem papierowym, aby zmyć roztwór mydlany.
6. Zmień wodę w wiadrze, dodaj 5 kropel uniwersalnego środka, zwilż szmatkę i rozprowadź środek po szkle.
7. Poziomymi ruchami osusz szkło, zbierając nadmiar wilgoci na dole okna jednorazowym ręcznikiem papierowym. Użyj tej samej szmatki do przetarcia szkła po każdym użyciu. Resztki wilgoci na rogach osusz ściereczką z mikrofibry.
8. Wytrzyj ramy na sucho jednorazowym ręcznikiem papierowym.
9. Sprawdź ramy i szkło pod kątem czystości i braku smug, zwracając szczególną uwagę na rogi ramy.

**Boczne części ramy:**

1. Nalej ciepłej wody do wiadra, dodaj 5 kropel uniwersalnego środka.
2. Zwilż gąbkę w wiadrze i miękką stroną przetrzyj boczną ramę od góry do dołu, skupiając się na uszczelkach.
3. Częściej płucz gąbkę i zmieniaj wodę w wiadrze, dodając Środek "Uniwersalny" Hands App.
4. W przypadku uporczywych zabrudzeń nałóż Środek "Uniwersalny" Hands App bezpośrednio na gąbkę.
5. Po spłukaniu całego brudu, zmień wodę i przetrzyj boczną ramę i uszczelki używanym jednorazowym ręcznikiem papierowym, aby zmyć roztwór mydlany.
6. Usuń nadmiar wilgoci jednorazowym ręcznikiem papierowym.
7. Sprawdź boczną ramę i uszczelki pod kątem braku smug, zwracając szczególną uwagę na rogi ramy.

**Okna od wewnątrz:**

1. Nalej ciepłej wody do wiadra, dodaj 5 kropel uniwersalnego środka.
2. Zwilż jednorazową gąbkę w roztworze i przetrzyj górne poziome obramowanie, ościeżnice, pionowe ramy, uchwyty i okucia okna oraz dolne poziome obramowanie.
3. W przypadku uporczywych zabrudzeń nałóż Środek "Uniwersalny" Hands App bezpośrednio na gąbkę.
4. Usuń brudną pianę z powierzchni przetrzepując ją suchym ręcznikiem papierowym.
5. Sprawdź jakość wykonanej pracy, zwracając uwagę na drobne szczegóły: uchwyty, okucia, rogi.
6. Zmień wodę w wiadrze, dodaj 5 kropel uniwersalnego środka, zwilż szmatkę i rozprowadź środek po szkle.
7. Poziomymi ruchami osusz szkło, zbierając nadmiar wilgoci na dole okna jednorazowym ręcznikiem papierowym. Użyj tej samej szmatki do przetarcia szkła po każdym użyciu. Resztki wilgoci na rogach osusz na końcu.
8. Wytrzyj ramy na sucho jednorazowym ręcznikiem papierowym.
9. Sprawdź szkło pod kątem czystości i braku smug.
10. Przetrzyj parapet jednorazowym ręcznikiem papierowym i uniwersalnym środkiem.

**Ważne do zapamiętania:**

* Uważnie pracuj przy otwartym oknie: trzymaj się za uchwyt ramy, gdy jesteś na wysokości.
* Jeśli w mieszkaniu są dzieci lub zwierzęta, nie pozostawiaj otwartych okien bez nadzoru.
* Nie myj okna, jeśli mają pęknięcia i uszkodzenia. Poinformuj o tym dział obsługi klienta.
* Nie rozpylaj środków czyszczących na szkło, ponieważ mogą pozostawać smugi.
* Po każdym ruchu odsuń rękę od sklae, aby uniknąć podciągnięcia.
* Jeśli balkon jest przedłużeniem pomieszczenia, takie okna są uważane za przeszklenie balkonowe.

**Sprzątanie balkonu**

**Wchodzi w zakres usługi:**

* Usunięcie kurzu ze wszystkich powierzchni.
* Umycie podłogi.

**Nie wchodzi w zakres usługi:**

* Mycie szyb na balkonie.
* Mycie okien i drzwi między balkonem a pokojem.
* Mycie ścian, sufitów i krat.

**Będziesz potrzebować:**

* Jednorazowe ręczniki papierowe.
* Niebieska ściereczka do usuwania kurzu.
* Mop do ręcznego mycia podłogi.
* Wiadro.
* Środek "Uniwersalny" Hands App.

**Technologia sprzątania:**

* Jeśli na balkonie znajduje się wiele przedmiotów, upewnij się, że masz wystarczająco dużo miejsca, aby łatwo móc myć powierzchnie. Przenieś przedmioty do jednej strefy na balkonie i przestawiaj je w miarę potrzeb, ostrożnie, aby niczego nie uszkodzić.
* Usuń kurz z przedmiotów na balkonie za pomocą niebieskiej ściereczki. Podnosząc przedmioty, przetrzyj je i odstaw na miejsce, pamiętaj o przetarciu kurzu spod nich.
* Przetrzyj listwy przypodłogowe, a następnie podłogę. Użyj mopa do mycia podłogi, myj ręcznie, ponieważ trudno jest manewrować mopem na balkonie. Podnosząc przedmioty, przetrzyj podłogę pod nimi i odstaw na miejsce.

**Ważne do zapamiętania:**

* Nie podnoś ciężkich przedmiotów na balkonie.
* Jeśli balkon jest przedłużeniem pokoju i nie ma ścianek działowych, nie trzeba dodawać opcji "Sprzątanie balkonu" - ta przestrzeń jest sprzątana razem z pokojem.

**Czyszczenie kuwety dla zwierząt**

**Wchodzi w zakres usługi:**

* Wyczyszczenie kuwety i wymiana wkładu.

**Będziesz potrzebować:**

* Jednorazowa gąbka do mycia kuwety.
* Jednorazowe ręczniki papierowe do wytarcia kuwety na sucho.
* Muszor na wylanie zawartości kuwety.
* Środek "Uniwersalny" Hands App do usuwania silnych zabrudzeń.

**Technologia sprzątania:**

1. Wyjmij zawartość kuwety do worka na śmieci, zawiąż i wyrzuć.
2. Wytrzyj kuwetę gąbką i wodą. Wodę należy wylać do toalety, a nie do umywalki ani wanny. W razie potrzeby użyj środka "Uniwersalny" Hands App.
3. Spłucz kuwetę czystą wodą, aby pozbyć się pozostałości środka.
4. Wytrzyj kuwetę na sucho używając jednorazowego ręcznika papierowego.
5. Wsyp nowy wkład, jeśli poprzedni był widoczny. W przeciwnym razie zapytaj klienta o preferencje.

**Sprzątanie garderoby**

**Wchodzi w zakres usługi:**

* Zbieranie i powieszenie rzeczy.
* Wytarcie kurzu z powierzchni.
* Czyszczenie dywanów.
* Wytarcie lusterek.
* Wytarcie listew i umycie podłogi.

**Będziesz potrzebować:**

* Niebieska ściereczka do wilgotnego czyszczenia powierzchni.
* Ściereczka do czyszczenia szkła i luster.
* Ściereczka do wytarcia listew.
* Ścierka mopowa i mop.
* Wiaderko.
* Srodek "Uniwersalny" Hands App.

**Technologia sprzątania:**

1. Rozłóż rzeczy. Zbierz rzeczy z krzeseł, pufów i podłogi, rozłóż i powieś je (koszule, sukienki, spodnie, garnitury, okrycia wierzchnie), pozostałe schludnie złożone.
2. Nalej wody do wiaderka i dodaj 5 kropel środka Uniwersalny.
3. Zdejmij rzeczy z górnych półek i połóż je na krześle lub innej wygodnej powierzchni. Nie kładź rzeczy na podłodze.
4. Wytrzyj wilgotną niebieską ściereczką najpierw górne półki, a potem dolne.
5. Wytrzyj boczne ścianki i sufit w szafie.
6. Powróć rzeczy na półki, starannie je grupując (koszulki, bluzki na jednej półce; jeansy, szorty, spodnie, spódnice na innej). Dla pościeli i ręczników zapytaj klienta, jak je poukładać.
7. Wytrzyj kurze ze wszystkich półek w ten sam sposób.
8. Wytrzyj ściany, sufit i rurę w przestrzeni na ubrania.
9. Wytrzyj drzwi, klamki i okucia.
10. Wytrzyj półki pod buty, akcesoria i apteczkę.
11. Wytrzyj lustro wilgotną niebieską ściereczką, a następnie ściereczką do szkła i luster.
12. Wytrzyj drzwi szafy, włącznie z klamkami i futrynami, usuwając odciski palców za pomocą środka Uniwersalny.
13. Odkurz dywan lub inne pokrycie podłogi. Jeśli nie masz odkurzacza, wyczyść je twardą stroną jednorazowej gąbki.
14. Wytrzyj listwy używając zużytej ściereczki do wytarcia listew, a następnie umyj podłogę mopem, dodając do wiaderka środek Uniwersalny Hands App. Drugi raz przetrzyj podłogę czystą wodą.

**Ważne jest, aby wiedzieć:**

* W przestrzeni na ubrania zawieś rzeczy od lewej do prawej: koszule, bluzki, marynarki, spodnie, sukienki, okrycia wierzchnie.
* Rzeczy będą wyglądać schludniej, jeśli najpierw zawiesisz jasne, a następnie ciemne ubrania.
* W standardowym harmonogramie sprzątania wchodzi wycieranie podłogi w szafie, jeśli jej powierzchnia nie przekracza 4 metrów kwadratowych. Dodaj tęopcję, jeśli powierzchnia jest większa lub klient prosi o wykonanie innych prac oprócz wycierania podłogi.

**Prasowanie ubrań**

**Wchodzi w zakres usługi:**

* Prasowanie pozostawionego przez klienta bielizny.
* Rozłożenie i powieszenie, według życzenia klienta, możliwe jest również złożenie koszulek, ręczników, pościeli.

**Nie wchodzi w zakres usługi:**

* Bielizna dolna (majtki, biustonosze), skarpety.
* Rzeczy oznaczone na metce jako "nie do prasowania".
* Drogie wieczorowe stroje (ze względu na złożoność tkaniny).

**Będziesz potrzebować:**

* Żelazko, deska i rozpylacz klienta.
* Wieszaki na koszule, bluzki i spodnie (według potrzeb).
* Siatka do prasowania.
* Ołówek do czyszczenia żelazka.
* Jednorazowa ściereczka do wytarcia.

**Technologia prasowania:**

**1.Posegreguj bieliznę na stosy, sprawdzając skład na metce:**

* Pościel i ręczniki.
* Włókna wełniane.
* Włókna jedwabne.
* Rzeczy z włókien syntetycznych (poliester, poliamid, nylon, akryl).
* Rzeczy z wiskozy.
* Rzeczy bawełniane.
* Dżinsy.

2. Przygotuj żelazko: ustaw regulator temperatury na 0, wyłącz podawanie pary, napełnij wodą. Włącz żelazko na maksymalną temperaturę, sprawdź parę (użyj własnej ściereczki). Zmniejsz temperaturę do 60 stopni, sprawdź podeszwę żelazka. Jeśli jest nalot, usuń go za pomocą ołówka: postaw żelazko pionowo na ściereczce, przetrzyj ciepłą podeszwę żelazka ołówkiem, przecierając po ściereczce. Powtórz, jeśli konieczne. Jeśli żelazko nie generuje pary, użyj rozpylacza klienta.

3. Rozpocznij prasowanie od rzeczy z delikatnych cienkich tkanin (jedwab, syntetyk), następnie przejdź do bardziej gęstych (pościel, ręczniki), stopniowo zwiększając temperaturę żelazka.

**Jedwabne ubrania:** Prasować od środka na ustawieniu "Jedwab" lub najniższej temperaturze. Nie wolno składać jedwabnych ubrań - zawieś je na oparciu krzesła, fotela lub kanapy.

* **Tkaniny syntetyczne:** Prasować od środka. Zacznij od koszul, bluzek, spódnic, sukienek. Swetry i kardigany z cienkiego dzianiny syntetycznej prasuj przez wilgotną siatkę, wcześniej wywrócone na lewą stronę. Gęstszy dzianinowy sweter wyprasuj parą, nie dotykając poduszki żelazkiem**.**
* **Spodnie:** Wyprasuj spodnie bez kantów od środka, spodnie z kantami - od strony zewnętrznej przez siatkę.
* **Wiskoza:** Prasować od środka przy temperaturze między bawełną a jedwabiem**.**
* **Wełniane ubrania:** Wyprasuj przez wilgotną tkaninę, nie przesuwając żelazka po powierzchni.
* **Bawełniane ubrania:** Prasować od środka na ustawieniu dla bawełny.
* **Dżinsy:** Prasować od środka na ustawieniu dla bawełny, najlepiej z parą.
* **Pościel i ręczniki:** Prasować od strony zewnętrznej, ostrożnie składaj w stos.

**4.** Wyłącz żelazko, wylej pozostałą wodę z zbiornika, zwijaj przewód i odłóż w odpowiednie miejsce. Zwróć szczególną uwagę na pomieszczenia, w których przebywają dzieci. Złóż deskę do prasowania i postaw na miejscu.

**Ważne do zapamiętania:**

* **Prasowanie koszuli:** Wywróć koszulę, zacznij od kołnierzyka, następnie rękawy (bez kantów), przód i tył. Odwróć koszulę na prawą stronę i przejdź po brzegach rękawów. Powieś koszulę na wieszaku lub oparciu krzesła.
* **Prasowanie spodni z kantami:** Wyprasuj pas i kieszenie od środka, następnie kanty od strony zewnętrznej przez siatkę**.**
* **Użycie pary:** Oparuj swetry i kardigany, trzymając żelazko w odległości 5 cm od ubrania.
* **Unikaj błyszczącego połysku:** Prasuj ubrania od środka.
* **Przesuszone ubrania:** Nawilż je spryskiwaczem i prasuj na niskiej temperaturze**.**
* **Po prasowaniu:** Pozwól ubraniom ostygnąć przez 5 minut, aby nie zmarszczyły się po wywróceniu.
* **Zalecany czas prasowania ubrań:**
* **Spodnie z kantami: 5-8 minut**
* **Spodnie sportowe: 5 minut**
* **Dżinsy: 6 minut**
* **Spódnica: 5 minut**
* **Sukienka bez rękawów: 6-10 minut**
* **Sukienka z rękawem: 10-15 minut**
* **Koszula z krótkim rękawem: 5 minut**
* **Koszula z długim rękawem: 7 minut**
* **Koszulka z okrągłym dekoltem: 2-3 minuty**
* **Polo: 3-4 minuty**
* **Męski marynarka: 15-20 minut**
* **Kurtka damska: 15-20 minut**
* **Pościel 1,5 osobowa: 20 minut**
* **Pościel 2,0 osobowa: 30 minut**
* **Pościel komplety euro: 40 minut**
* **Ręcznik frotte: 2-5 minut**
* **Ręcznik kuchenny: 1-2 minuty**

**Cokolwiek innego do sprzątania**

Ta opcja jest przydatna, gdy klient prosi o wykonanie czegoś, co nie jest uwzględnione w regulaminie, ale też nie jest zabronione.

**Przykłady:**

* Umycie naczyń przez więcej niż 30 minut.
* Rozpakowanie rzeczy klienta (z pudełek, walizek lub po praniu).
* Sprzątanie wnętrza szaf w pokojach i przedpokoju.
* Sprzątanie spiżarni.
* Wytarcie wielu małych przedmiotów (figurki, książki itp.).
* Wytarcie kilku zwykłych kloszy na suficie (lampa - dodatkowa opcja).
* Jeśli zajdzie taka potrzeba, poinformuj klienta, że może dodać opcję "Posprzątanie czegoś więcej" i wydłużyć czas sprzątania o 30 minut. Można dodać maksymalnie 6 takich opcji (do 3 godzin dodatkowego czasu).

**Ważne jest, aby wiedzieć:**

* Pranie odzieży i polerowanie mebli nie są objęte usługą sprzątania.
* Jeśli masz wątpliwości, czy wykonać prośbę klienta, skonsultuj się z obsługą klienta.

**§ 2 Inwentarz i chemikalia**

**1. Lista**

**Uniwersalny środek czyszczący “Uniwersalny”**

Przeznaczone do usuwania kurzu, brudu i odcisków palców z mebli i przedmiotów wystroju wnętrz w całym mieszkaniu. Nadaje się do czyszczenia wszelkich powierzchni, w tym aluminium, stali nierdzewnej i kamienia. Aby wytrzeć kurz z mebli, środek należy rozcieńczyć w ciepłej wodzie (1 ml na 1 litr). Do usuwania trudnych zabrudzeń środek należy nanieść na ściereczkę. Nie trzeba spłukiwać środka. Po zakończeniu sprzątania należy przekręcić włącznik w położenie OFF, aby środek nie wyciekł z plecaka.

**Środek przeciw tłuszczowi "Przeciw tłuszczowi" “Przeciw tłuszczowi”**

Stosowany do czyszczenia kuchenki, zlewozmywaka w kuchni, baterii i płytek ceramicznych. Szybko rozpuszcza i usuwa tłuste i białkowe zabrudzenia. Środek nakładany jest na wilgotną gąbkę, pieni się i nakłada na powierzchnię. Zawiera zasady, więc należy go spłukać. Zakazane jest stosowanie na powierzchniach aluminiowych, drewnianych i kamiennych, płytach szklanych-ceramicznych, a także na powierzchniach, które mają kontakt z jedzeniem lub napojami (lodówka, ekspres do kawy, czajnik). Po zakończeniu sprzątania należy przekręcić włącznik w położenie OFF.

**Środek przeciw kamieniowi "Przeciw kamieniowi" “Przeciw kamieniowi”**

Stosowany do mycia toalet, umywalek, wanien i ścian wokół nich. Nadaje się do ceramiki, kafelków, glazurowanych i akrylowych powierzchni, a także do powierzchni niklowanych i chromowanych. Przed użyciem powierzchnie należy zwilżyć wodą. Aby go użyć, nałóż środek na twardą stronę jednorazowej gąbki, spień i rozprowadź miękką stroną po powierzchni. Środek można trzymać na powierzchni nie dłużej niż 10 minut, na bateriach - do 5 minut. Spłukuj tylko zimną wodą. Po zakończeniu sprzątania należy przekręcić włącznik w położenie OFF.

**Ściereczki**

* **Niebieska ściereczka (MicroQuick):** Do usuwania kurzu i zabrudzeń w pokojach i korytarzach. Nie pozostawia smug ani włókien na gładkich powierzchniach. Wydawana na 10 sprzątań.
* **Zielona ściereczka (PVA Micro):** Do wilgotnego wycierania powierzchni w kuchni. Nie pozostawia smug na szkle i lustrach. Wydawana na 20 sprzątań**.**
* **Różowa ściereczka (PVA Micro):** Do wilgotnego wycierania powierzchni w łazienkach. Doskonale wchłania wilgoć. Wydawana na 20 sprzątań.
* **Żółta ściereczka (MicroQuick):** Do czyszczenia szyb i lusterek. Wykonana z celulozy. Wydawana na 20 sprzątań.
* **Zielona ściereczka (MicroQuick):** Do suchego czyszczenia szyb i lusterek od smug po myciu. Doskonale wchłania wilgoć. Wydawana na 20 sprzątań.
* **Jednorazowe ręczniki papierowe:** Do końcowego wycierania dowolnych powierzchni. Szybko wchłaniają wilgoć. Używaj tylko na sucho. Norma wydania - 3 sztuki na każde sprzątanie. Po użyciu należy wyrzucić!

**Gąbki**

* **Jednorazowa gąbka z ścierniem:** Wydawana po dwie na każde zamówienie. Pierwsza do mycia wanny, kabiny prysznicowej, umywalki, bidetu i muszli klozetowej. Druga do mycia naczyń lub dodatkowych opcji. Strona ścierna może zarysować powierzchnie, dlatego używaj ostrożnie. Po użyciu należy wyrzucić!

**Rękawice**

* Białe rękawiczki nylonowe: Do zmiany pościeli i składania odzieży.
* Wytrzymałe niebieskie rękawice: Do użytku w pokojach mieszkalnych, kuchni i przedpokoju.
* Wytrzymałe czerwone rękawice: Do użytku w łazience. Nie używać w pokojach mieszkalnych, kuchni ani przedpokoju!

**Plastikowa szpatułka**

Stosowane do usuwania starej tłuszczu na kafelkach, blacie kuchennym, płycie szklano-ceramicznej, czyszczenia piekarnika i kuchenki mikrofalowej. Wydawane na 90 sprzątań. Pracuj pod kątem 45°.

**Mop**

* **Flounder:** Uchwyt na nakładkę do mycia.
* **Rękojeść:** Wkładana do floundera, pasuje do nakładki z włosiem i zmywalnym.
* **Mop:** Nakładka z tkaniny do mycia podłogi. Mop do dokładnego wycierania używany jest na sucho po podstawowym myciu.

**Wiadro**

Złożony słoik silikonowy do wilgotnego czyszczenia powierzchni i podłogi.

**Siatka do prasowania**

Chroni odzież przed uszkodzeniami, używany podczas procesu parowania.

**Ołówek do czyszczenia żelazka**

Usuwa osad, plamy i kamień kotłowy z podeszwy żelazka. Nadaje się do wszystkich rodzajów powierzchni żelazek.

**Worki na śmieci**

For changing the bag in the trash bin and collecting trash during cleaning. They are also used as a base for cleaning agents and buckets.

**How to use:**

Heat the iron, place it vertically on a folded napkin (preferably a disposable wiping towel, then discard it), and run it over the surface several times with a pencil. The hissing liquid will drain onto the napkin. Then, turn the iron over and iron the napkin several times — the remaining dirt and liquid will stay on the napkin.

**2. Używanie chemikaliów i sprzętu podczas zamówienia**

Dobrane przez Usługę wyposażenie i chemikalia zapewniają wysoką jakość świadczonych usług oraz bezpieczeństwo ich realizacji przy zachowaniu regulaminu i zasad ich stosowania. Na każde zlecenie należy przyjeżdżać z pełnym zestawem wyposażenia i chemikaliów, nawet jeśli część z nich może nie być potrzebna. Klient może zdecydować się na dodatkową usługę podczas sprzątania, dlatego wszystko potrzebne powinno być pod ręką.

Nie używaj na zleceniu wyposażenia i chemikaliów, które kupiłeś samodzielnie, ponieważ może to spowodować uszkodzenie mienia lub zagrozić życiu i zdrowiu klienta. Wszystkie dostarczone przez Usługę wyposażenie i chemikalia należy stosować ściśle zgodnie z ich przeznaczeniem, aby uniknąć takich negatywnych skutków.

**Zwracamy szczególną uwagę:** mieszanie różnych rodzajów chemikaliów, przelewanie ich do innych pojemników, stosowanie w sposób nieprawidłowy, a także rozcieńczanie w sposób sprzeczny z regulaminem i instrukcjami na etykiecie może prowadzić do poważnych konsekwencji dla twojego życia i zdrowia, a także dla życia i zdrowia twoich klientów i ich mienia. Naruszenie tego punktu jest uważane za rażące naruszenie Warunków Korzystania z Usługi i Regulaminu, za które Usługa nie ponosi odpowiedzialności.

Wykorzystywanie wyposażenia i/lub chemikaliów klienta jest dozwolone wyłącznie na jego bezpośrednie polecenie, pod jego odpowiedzialnością i z obowiązkowym uprzednim powiadomieniem obsługi klienta telefonicznie lub za pośrednictwem kanału wsparcia dla sprzątaczy w Telegramie.

Wyjątkiem są przypadki, gdy konieczne jest użycie specjalistycznych środków klienta do określonych rodzajów powierzchni. Jeśli takie powierzchnie wymagają specjalnej pielęgnacji, a w twoim zestawie wyposażenia i chemikaliów nie ma odpowiedniego środka, a Środek "Uniwersalny" Hands App z twojego zestawu nie radzi sobie, możesz poprosić klienta o odpowiedni środek.

Zgodnie z zasadami usługi Hands App, wykorzystanie chemikaliów i wyposażenia w sposób sprzeczny z Regulaminem jest zdarzeniem, za które może być nałożona podwyższona prowizja przez Usługę i inne konsekwencje, aż do ograniczenia korzystania z Usługi.

**3. Normy wydawania sprzętu**

Po złożeniu zamówienia otrzymasz bezpłatnie zestaw startowy z wyposażeniem i materiałami eksploatacyjnymi, który jest przybliżony na około 40-100 sprzątań. Koszt tego zestawu wynosi: 1 007 zł. W miarę zużycia materiałów eksploatacyjnych możesz skontaktować się z obsługą klienta w Telegramie i poprosić o uzupełnienie określonych elementów wyposażenia. Wszystkie potrzebne rzeczy możesz odebrać w magazynie Usługi Hands App.

Dodatkowo, możesz zamówić dostawę chemikaliów do domu za pośrednictwem czatu z obsługą klienta. Koszt dostawy jest obliczany według taryfy "Dostawa" w aplikacji Uber i płatny przez ciebie. Pracownicy magazynu przekażą uzupełnienie kurierowi, którego wezwiesz.

**4. Zasady opieki nad sprzętem**

**Pranie ścieraczek i mopów:**

* Po każdym sprzątaniu koniecznie upierz wszystkie ściereczki, mopy i szmatki. Możesz to zrobić w pralce przy temperaturze nie przekraczającej 60°C lub ręcznie.
* Używaj tylko zwykłego proszku do prania, nie stosuj środków wybielających.
* Nigdy nie pierz ścierek zwykłym mydłem, ponieważ trudno je całkowicie wypłukać z tkaniny, a ściereczki mogą zostawić smugi na powierzchniach..

**Odciskanie zielonych i różowych ścierek:**

* Zielone i różowe ściereczki można łatwo odcisnąć. Wystarczy ścisnąć ściereczkę w dłoni, aby usunąć nadmiar wilgoci. Nie ściskaj ściereczki zbyt mocno ani dwoma rękoma, ponieważ może to doprowadzić do jej rozerwania.

**Czyszczenie wiadra:**

* Po każdym sprzątaniu podłóg umyj wiadro z obu stron za pomocą Uniwersalnego środka.

**Czyszczenie szpachelki:**

* Po każdym użyciu plastikowej szpachelki umyj ją gąbką z detergentem do mycia naczyń.

**Czyszczenie sprzętu:**

* Czyść sprzęt według potrzeb.

**Stan sprzętu:**

* Nie używaj starych i brudnych narzędzi do sprzątania na zleceniach. Regularnie uzupełniaj zapasy i kupuj nowy sprzęt za pośrednictwem wsparcia dla sprzątaczy w Telegramie.

**5. Odkurzacz i drabina**

**1.** **Prośba o odkurzacz i drabinkę:**

* Przed rozpoczęciem sprzątania poproś klienta o odkurzacz i drabinkę.

**2 .Instruktaż dotyczący odkurzacza:**

* Dowiedz się od klienta, jak korzystać z odkurzacza i czy istnieją jakiekolwiek szczególne funkcje jego użytkowania. Jest to istotne, ponieważ istnieje wiele modeli odkurzaczy z różnymi funkcjami. Na przykład odkurzacza do suchego czyszczenia nie wolno używać na mokrej podłodze.
* Zapytaj, jak czyścić odkurzacz. Będziesz musiał to zrobić po sprzątaniu i być może w trakcie, jeśli odkurzacz się zatka. Na przykład odkurzacze z funkcją czyszczenia na mokro należy dokładnie myć od razu po użyciu, aby uniknąć nieprzyjemnego zapachu od brudnej wody. Niektóre odkurzacze do suchego czyszczenia wymagają wymiany worka zbierającego kurz co kilka sprzątań.
* Upewnij się, czy jest dostępna nasadka do czyszczenia miękkich mebli. Taka nasadka pozwala wygodnie i higienicznie usuwać kurz z miękkich mebli.

**3. Korzystanie z drabinki:**

* Ze względu na twoje bezpieczeństwo surowo zabrania się wstawania na jakiekolwiek meble, poza drabinką. Drabinka może być dowolna, ważne, aby była stabilna. Jeśli brakuje drabinki, poinformuj klienta, że sprzątanie zostanie wykonane na poziomie wyciągniętej ręki w dostępnych miejscach.

**4. Po użyciu:**

* Po użyciu starannie składaj odkurzacz i drabinkę, nie zostawiaj ich na przejściu.

**6. Koszty sprzętu i materiałów eksploatacyjnych**

W przypadku ograniczenia dostępu do usługi, jesteś zobowiązany zwrócić koszulkę, początkowy sprzęt do sprzątania i pozostałe uzupełnienia. Lub zrekompensować ich wartość zgodnie z poniższym cennikiem:

1. Plecak/torba na transport sprzętu do sprzątania na zlecenie – 200 PLN / SZT
2. Teleskopowa rękojeść do mopu – 28 PLN / SZT
3. Uchwyt do mopu – 36 PLN / SZT
4. Rękawiczki nylonowe – 22 PLN / 1 PARA
5. Brandowana fartuch – 180 PLN / SZT
6. Butelka 500 ml – 10 PLN / SZT
7. Butelka 250 ml – 6 PLN / SZT
8. Siatka do prasowania – 15 PLN / SZT
9. Ołówek do czyszczenia żelazka – 9 PLN / SZT
10. Składane wiadro – 21 PLN / SZT
11. Szczotka do czyszczenia żelazka – 6 PLN / SZT
12. Kontener na listy kontrolne i prezenty – 12 PLN / SZT
13. Miarka 20 ml – 8 PLN / SZT
14. Torba na przechowywanie i transport czystych i brudnych materiałów eksploatacyjnych – 4 PLN / SZT
15. Koncentrat "Uniwersalny" Hands App – 16 PLN / 1 LITR
16. Koncentrat "Przeciw tłuszczowi" Hands App – 18 PLN / 1 LITR
17. Koncentrat "Przeciw kamieniowi" Hands App – 14 PLN / 1 LITR
18. Środek do mycia naczyń "Dishes" Hands App – 12 PLN / 1 LITR
19. Niebieskie rękawiczki – 6 PLN / 1 PARA
20. Czerwone rękawiczki – 6 PLN / 1 PARA
21. Ścierka niebieska MicroQuick – 18 PLN / SZT
22. Ścierka żółta MicroQuick – 18 PLN / SZT
23. Ścierka zielona MicroQuick – 18 PLN / SZT
24. Ścierka różowa PVA – 18 PLN / SZT
25. Ścierka zielona PVA – 18 PLN / SZT
26. Mop – 25 PLN / 1 SZT
27. Gąbka – 3 PLN / 10 SZT W OPAKOWANIU
28. Jednorazowa ścierka – 28 PLN /100 SZT W OPAKOWANIU
29. Worki na śmieci – 15 PLN / 80 SZT W OPAKOWANIU

**§ 3**

**Usługi dostawcy**

Aplikacja i strona wykonawcy składają się z czterech głównych sekcji: "Wszystkie zlecenia", "Moje zlecenia", "Portfel" i "Profil".

**Wszystkie zlecenia:**

W tej sekcji możesz przeglądać i przyjmować dostępne zlecenia.

* Kliknij kartę zlecenia i zapoznaj się z jego opisem.
* Sprawdź dostępność dodatkowych opcji i przeczytaj komentarze dotyczące zlecenia.
* Jeśli zlecenie Ci odpowiada, kliknij "Przyjmij zlecenie". Następnie pojawi się ono w sekcji "Moje zlecenia".

**Moje zlecenia:**

W tym miejscu znajduje się lista zleceń, które przyjąłeś lub które zostały Ci przydzielone.

* W górnej części ekranu wyświetlane są dni tygodnia i ogólna liczba zleceń, które masz wykonać.

**Podczas zlecenia:**

* **Nie zapomnij oznaczyć w aplikacji początku i zakończenia sprzątania.**
* **Przed rozpoczęciem sprzątania kliknij "Rozpocznij zlecenie".**
* **Po zakończeniu sprzątania i sprawdzeniu pracy przez klienta kliknij "Zakończ zlecenie".**

**Odmowa zlecenia:**

* Wejdź w kartę zlecenia i kliknij "Odmów zlecenie". Wprowadź powód odmowy.
* Za odmowę mniej niż 24 godziny przed rozpoczęciem sprzątania może być naliczona podwyższona prowizja serwisu.

**Portfel:**

W tej sekcji możesz zobaczyć swój aktualny stan konta oraz historię wszystkich obciążeń i wpłat związanych z zleceniami.

**Profil:**

Tutaj znajdują się ustawienia i historia Twoich zleceń, a także kontakt z obsługą i odpowiedzi na popularne pytania.

**§ 4**

**Specjalne przypadki**

**Uszkodzenie mienia klienta / usługi**

Proszę zgłaszać wszystkie szkody, które wystąpiły w trakcie zamówienia, do obsługi klienta, nawet jeśli klient jest tego świadomy. Jeśli klient nie jest tego świadomy, najpierw zadzwoń do obsługi klienta, opowiedz o zaistniałej sytuacji, a następnie poinformuj klienta.

**Zasady czyszczenia nie zostały złamane:** Jeśli uszkodzenie nastąpiło przypadkowo, ale bez naruszenia zasad, natychmiast poinformuj obsługę klienta. Postaramy się rozwiązać reklamacje klienta. Niezgłoszenie szkody jest uznawane za Zdarzenie, które wiąże się z podwyższoną prowizją zgodnie z zasadami Serwisu.

**Zasady czyszczenia zostały złamane**: Jeśli uszkodzenie nastąpiło z powodu niewłaściwego użycia środków czyszczących, naruszenia zasad pracy z delikatnymi powierzchniami, korzystania z parapetów, krzeseł, stołów i innych przedmiotów do dostępu do trudno dostępnych miejsc lub innych naruszeń, jest to Zdarzenie, które wiąże się z podwyższoną prowizją Serwisu. Natychmiast poinformuj obsługę klienta. Za niezgłoszenie szkody lub ukrycie jej mogą być stosowane inne konsekwencje, aż do ograniczenia korzystania z Serwisu.

**Celowe wyrządzenie szkody**: W przypadku kradzieży, włamania, rabunku lub celowego uszkodzenia mienia klienta/Serwisu, mogą zostać podjęte środki odpowiedzialności zgodnie z obowiązującym prawem w Polsce.

**Przybycie na sprzątanie przed czasem**

* Jeśli przyjechaliście wcześniej niż 15 minut przed planowanym rozpoczęciem sprzątania, nie niepokójcie klienta, poczekajcie obok domu lub w klatce schodowej.
* Jeśli przyjechaliście później niż 15 minut, upewnijcie się, czy klient jest gotowy was przyjąć wcześniej.

Skontaktujcie się z klientem za pomocą przycisku "Zadzwoń do klienta" na karcie zamówienia.

**Spóźnienie lub niemożność przybycia na zamówienie**

Jeśli się spóźniacie, koniecznie poinformujcie klienta (jak tylko zrozumiecie, że się spóźniacie) i obsługę klienta. Spóźnienie to sytuacja wyjątkowa i może skutkować podwyższoną prowizją serwisu. Bądźcie uważni.

Jeśli macie kilka zamówień w ciągu dnia i spóźniacie się na pierwsze z powodu dodatkowej opcji lub trudności w sprzątaniu, spóźnienie na kolejne zamówienie będzie usprawiedliwione i nie skutkuje podwyższoną prowizją. Poinformujcie obsługę klienta nie później niż 1 godzinę przed planowanym rozpoczęciem kolejnego zamówienia, abyśmy mogli poinformować klienta i w razie potrzeby przenieść zamówienie lub znaleźć innego sprzątacza.

Jeśli nie możecie przyjechać na zamówienie z powodu siły wyższej, koniecznie skontaktujcie się z obsługą klienta — postaramy się pomóc i znaleźć zastępstwo.

**Jak dostać się do klatki schodowej**

Jeśli na drzwiach jest domofon, wybierzcie numer mieszkania i naciśnijcie przycisk wezwania. Na przykład: 345B. Jeśli domofon nie działa lub nikt nie odpowiada, zadzwońcie do klienta za pomocą przycisku "Zadzwoń" na karcie zamówienia. Jeśli klient nie odpowiada, napiszcie na kanał wsparcia sprzątaczy na Telegramie.

**Klient nie otwiera drzwi**

Jeśli przyjechaliście na zamówienie i nie możecie dostać się do mieszkania, wykonajcie następujące czynności:

* W ciągu 10 minut zadzwońcie do klienta przez aplikację co najmniej 3 razy. Po upływie 10 minut, jeśli klient nie odpowiada, zgłoście to w czacie obsługi klienta. Poczekajcie 15 minut od rozpoczęcia sprzątania i śledźcie aplikację.
* Jeśli zamówienie zostało przeniesione lub anulowane, możecie wziąć inne dostępne zamówienie lub zrobić sobie nieplanowany odpoczynek.

**Klient nieobecny podczas sprzątania**

Rozglądajcie się, sporządźcie plan sprzątania, przebierzcie się i przystąpcie do pracy. Pamiętajcie, że nie wolno:

* Dotykać prywatnych rzeczy klienta bez potrzeby.
* Przynosić jedzenia i jeść podczas sprzątania, jeśli łączny czas wykonywania zamówienia wynosi mniej niż 4 godziny.
* Palić w mieszkaniu, na balkonie lub w klatce schodowej klienta.
* Wprowadzać kogokolwiek do mieszkania.
* Przesuwać osobiste rzeczy klienta.

Na koniec sprzątania upewnijcie się, że wszystkie urządzenia elektryczne i światło są wyłączone, okna i kraniki zamknięte. Podczas wychodzenia sprawdźcie, czy drzwi są zamknięte. Klient powinien jasno wskazać, gdzie zostawić klucze. Jeśli brak takich instrukcji, skontaktujcie się z obsługą klienta.

**Zauważcie:** Klient nie powinien was zamykać w mieszkaniu. Jeśli klient odmawia zapewnienia swobodnego dostępu, zgłoście to obsłudze klienta, a wy macie prawo odmówić zamówienia.

**Dostarczenie kluczy: niemożliwy kontakt z klientem**

Póki klucze do mieszkania klienta są w waszym posiadaniu, jesteście odpowiedzialni za ich bezpieczeństwo oraz za mienie w mieszkaniu. Jeśli nie możecie skontaktować się z klientem, aby zwrócić klucze, zadzwońcie do obsługi klienta, a my pomożemy rozwiązać sytuację.

**Wyjazd do domu z kluczami klienta jest kategorycznie zabroniony.**

**Udostępnienie klientowi danych kontaktowych**

Wymiana osobistych danych kontaktowych z klientem jest zabroniona. Cała komunikacja powinna odbywać się za pośrednictwem Serwisu. Jeśli klient prosi o wasz numer telefonu, aby zamówić usługę bezpośrednio, uprzejmie odmówcie, powołując się na zasady Serwisu. Naruszenie tych zasad traktowane jest jako Zdarzenie z konsekwencjami, aż do ograniczenia korzystania z Serwisu. Jeśli klient nalega na dokonanie płatności bezpośrednio do was, skontaktujcie się z obsługą klienta. Wykonywanie dodatkowych usług bez powiadomienia Serwisu również ma konsekwencje, ponieważ Serwis nie będzie w stanie zagwarantować płatności ani ochronić waszych interesów w przypadku roszczeń.

**Zwierzę w mieszkaniu**

Bezpieczeństwo zwierząt klienta to strefa odpowiedzialności klienta. Poproście klienta o ograniczenie dostępu zwierzęcia do miejsca sprzątania. Na przykład:

* Duży pies: poproście klienta o założenie mu kagańca i wyprowadzenie go z pokoju. Kot lub mały pies: bądźcie ostrożni, nie przepychajcie.
* Jeśli przeszkadza w sprzątaniu, poproście klienta, aby wyniósł go do innego pokoju.

Sprawdzajcie, czy okna i drzwi są zamknięte, zwłaszcza jeśli nie ma na oknach moskitier. Na koniec sprzątania upewnijcie się, że przypadkiem nie zostawiliście zwierzęcia zamkniętego w jednym z pokoi.

**Bardzo brudne mieszkanie**

Oceń stopień zabrudzenia przed rozpoczęciem sprzątania. Zbadaj wszystkie pomieszczenia, szczególnie kuchnię i łazienkę. Jeśli natkniesz się na trudne do usunięcia zabrudzenia lub ślady po remoncie, nie naciskaj przycisku "Rozpocznij zamówienie". Natychmiast poinformuj obsługę klienta i szczegółowo opisz stopień zabrudzenia lub zrób zdjęcie za zgodą klienta. Nie opuszczaj miejsca bez zgody obsługi klienta.

**Sytuacje awaryjne**

W przypadku sytuacji krytycznej:

* **Poinformuj klienta, jeśli jest w domu.**
* **Zadzwoń do obsługi klienta.**
* **Poczekaj na dalsze instrukcje.**
* **Zachowaj spokój.**

Instrukcje dotyczące postępowania w sytuacjach kryzysowych są dostępne pod linkiem [LINK].

**Rozbite termometry rtęciowe**

Jeśli rozbijecie rtęciowy termometr:

1. Poinformujcie klienta i poproście wszystkich, włącznie z domowymi zwierzętami, o opuszczenie pomieszczenia.
2. Otwórzcie okno, zamknijcie drzwi, aby uniknąć przeciągu.
3. Załóżcie maskę, rękawiczki i ochraniacze na buty.
4. Za pomocą kartki papieru, strzykawki, pipety lub taśmy klejącej zebrzcie rtęć i umieśćcie ją w słoiku z zimną wodą lub worku. **Nie używajcie miotły ani odkurzacza!**
5. Wymyjcie obszar środkiem zawierającym chlor lub roztworem nadmanganianu potasu.

Poinformujcie o tym obsługę klienta przed zamknięciem zamówienia.

**Zaangażowanie trzeciej osoby do sprzątania**

Nie angażuj innych osób do sprzątania. Jeśli nie możesz przyjechać, daj nam znać, a postaramy się pomóc. Angażowanie innych osób bez rejestracji w Serwisie traktowane jest jako poważne naruszenie z możliwymi konsekwencjami, włącznie z ograniczeniem korzystania z Serwisu.

**Przyczyny tymczasowego wyłączenia z platformy**

1. **Choroba**: Jeśli masz objawy choroby, wyłączymy dostęp do platformy do momentu wyzdrowienia.
2. **Urlop:** Poinformuj nas o swojej nieobecności w obsłudze klienta. Specjalista doradzi w sprawie zwrotu sprzętu i tymczasowo wyłączy z usługi.
3. **Brak aktywności przez 30 dni lub więcej:** Jeśli nie jesteś aktywny przez ponad 30 dni, dostęp zostanie wyłączony. Aby przywrócić dostęp, skontaktuj się z obsługą klienta.
4. **Problemy z bankiem/smartfonem:** Poinformuj nas o tymczasowych trudnościach w obsłudze klienta. Zostaniesz wyłączony do czasu rozwiązania problemu.
5. **Niski ranking:** Przy ocenie 4 lub niżej dostęp zostanie automatycznie wyłączony. Skontaktuj się z obsługą klienta, aby przywrócić dostęp.
6. **Odrzucanie zamówień/nieodebranie połączeń:** Długotrwałe brak odpowiedzi na połączenia lub odmowy zamówień spowodują wyłączenie dostępu.

**Co nie jest częścią standardowego sprzątania**

* Mycie ścian i sufitów
* Podnoszenie i przemieszczanie ciężkich przedmiotów i mebli
* Usuwanie trudnych zabrudzeń przy użyciu agresywnych środków chemicznych
* Sprzątanie w trudno dostępnych miejscach, poza mieszkaniem i w miejscach publicznych
* Zdejmowanie i czyszczenie żaluzji/zasłon
* Pranie i chemiczne czyszczenie, wieszanie ubrań do wyschnięcia
* Sprzątanie po chemikaliach (np. dezynsekcji)
* Sprzątanie w mieszkaniach z insektami
* Sprzątanie po zalaniu lub pożarze
* Sprzątanie w mieszkaniach po zmarłych osobach i zwierzętach
* Sprzątanie w stanie nietrzeźwości alkoholowej lub pod wpływem narkotyków

Jeśli napotkasz takie sytuacje, skontaktuj się z obsługą klienta..

**Fotografowanie podczas zamówień**

Fotografowanie na terenie prywatnym bez zgody klienta jest zabronione przez prawo Polski. Jeśli zdjęcie jest potrzebne do uzgodnienia sprzątania:

* Jeśli klient jest w domu, poproś o zgodę i wyjaśnij cel zdjęcia.
* Jeśli klient się sprzeciwia, poinformuj obsługę klienta i opisz sytuację tekstem.
* Jeśli klienta nie ma, staraj się opisać sytuację tekstem, a jeśli zdjęcie jest konieczne, fotografuj tylko lokalną strefę.

**Kuchnia połączona z salonem**

Jeśli kuchnia jest połączona z salonem, uważa się to za osobny pokój. Na przykład mieszkanie z jedną sypialnią, kuchnią-salonem, przedpokojem i łazienką będzie uważane za dwupokojowe. Sprawdź skład zamówienia przed rozpoczęciem sprzątania i w razie potrzeby dostosuj go, uzgadniając z klientem i obsługą klienta.

**§ 5**

**Wypłaty i podwyższona prowizja serwisu**

**1. Wypłaty**

**Definicje:**

* **Wynagrodzenie Serwisu**: Kwota, którą Serwis zarabia na świadczeniu Wykonawcy zleceń i środków do ich wykonania, zapewnianiu interakcji Klientów z Wykonawcami, przyjmowaniu płatności bezgotówkowych za świadczone usługi oraz udziale w rozwiązywaniu sporów.
* **Dochód Wykonawcy:** Kwota, którą Klient płaci Wykonawcy za zlecenie, pomniejszona o Wynagrodzenie Serwisu.
* **Koszt Zlecenia**: Koszt wszystkich usług podlegających płatności przez klienta Wykonawcy, w tym dodatkowe usługi lub opcje.
* **Wypłata:** Suma wszystkich wynagrodzeń Wykonawcy za okres rozliczeniowy, pomniejszona o potrącenia.
* **Okres rozliczeniowy:** Okres, w czasie którego Wykonawca wykonuje zlecenia klientów, i za który dokonywana jest wypłata. W ciągu miesiąca kalendarzowego może być kilka okresów rozliczeniowych, w zależności od możliwości technicznych Serwisu.
* **Potrącenia:** Suma wszystkich prowizji Serwisu, rekompensat i zwrotów przewidzianych przez zasady Serwisu**.**

Podczas wykonywania zleceń Wykonawca świadczy usługę bezpośrednio klientowi, który opłaca jej koszt gotówką na ręce lub bezgotówkowo za pośrednictwem Serwisu. Inne formy płatności nie są dopuszczalne.

Podczas płacenia Kosztu zlecenia bezpośrednio Wykonawcy płatność może być dokonana wyłącznie gotówką. W takim przypadku część tych środków pieniężnych musi być uiszczona przez Wykonawcę Serwisowi jako Wynagrodzenie Serwisu.

**2. Zasady naliczania podwyższonej prowizji serwisu**

Jeśli w trakcie realizacji zlecenia przez Wykonawcę dochodzi do jednego z zdarzeń, przewidzianych przez regulamin, które skutkują zwiększeniem prowizji Serwisu, Serwis ma prawo podwyższyć prowizję. Oznacza to, że Wykonawca otrzymuje niższą wypłatę za to zlecenie o procentową wartość zwiększonej prowizji.

**Stosowanie zwiększonej prowizji Serwisu:**

Po otrzymaniu przez Serwis informacji o negatywnej ocenie zlecenia, specjaliści Obsługi Klienta proszą o dodatkowe informacje dotyczące wykonanej usługi sprzątania. Po potwierdzeniu wystąpienia Zdarzenia, Serwis stosuje zwiększoną prowizję zgodnie z ustalonymi zasadami.

**Zachowanie zwiększonej prowizji:**

Jeśli Wykonawca nie zgadza się z wystąpieniem Zdarzenia, zastosowaniem zwiększonej prowizji lub jej wysokością, ma prawo zgłosić to w zakładce "Wypłaty". Jeśli przyczyny zastosowania prowizji są niejasne, Wykonawca może skontaktować się z obsługą klienta w czacie. Przy sporze o zastosowanie zwiększonej prowizji należy uzasadnić powód sprzeciwu. Im bardziej szczegółowe będzie wyjaśnienie, tym większe szanse na pomyślne zakwestionowanie. Prowizję można zakwestionować w ciągu 5 dni od momentu potrącenia.

Obecne zasady stosowania zwiększonej prowizji zostały opracowane przez Serwis w celu monitorowania przestrzegania standardów i utrzymania reputacji Serwisu na odpowiednim poziomie, a także w celu zapobieżenia sytuacjom zagrażającym reputacji marki Hands App i Serwisu jako całości. Więcej informacji na temat wszystkich Zdarzeń, za które przewidziana jest zwiększona prowizja, można znaleźć pod linkiem [LINK].

**§ 6**

**Kontakty**

**Adres prawny Serwisu do korespondencji:**

* Warszawa, Ostrobramska 101A/301, 04-041

**Adres magazynu Serwisu:**

* Warszawa, ul. Wólczyńska 133
* Poniedziałek-Piątek od 8:00 do 20**:00**
* Sobota-Niedziela - nieczynne

**Obsługa klienta:**

* Poniedziałek-Niedziela od 07:30 do 23:00 w czacie Telegram.