**§ 1**

**Як прибиратися**

**1. Загальні правила**

**Стандарти якості**

 Цей документ описує основні критерії якісного базового прибирання в Hands App. Детальний опис прибирання кожної зони квартири можна знайти у відповідних розділах.

**Сухе прибирання:**

Після сухого прибирання підлоги та текстильних покриттів (килимів, м'яких меблів) в зоні доступу і під дрібними предметами не повинно залишатися сміття, піску, пилу, пуху, волосся, шерсті тварин та волокон від серветок.

**Вологе прибирання:**

Після вологого прибирання твердих покриттів, як на відкритих поверхнях, так і під меблями, не повинно залишатися сміття, піску, пилу, пуху, волосся, шерсті тварин та волокон від серветок. На поверхнях не повинно бути плям, розводів, липкого або жирного нальоту, мутних плівок, втрати блиску та слизькості після висихання. Поверхні повинні бути витерті насухо.

**Прибирання сантехніки:**

Після прибирання на сантехніці не повинно бути видимих забруднень, водного і сечового каменю, мильних розводів, жирової плівки та іржі.

**Миття скляних та дзеркальних поверхонь:**

Після прибирання на скляних поверхнях не повинно бути підтьоків, плям та розводів від забруднень і миючих засобів, скупчення пилу і ворсу від серветок.

**Одяг і взуття:**

Весь одяг повинен бути акуратно складений стопкою або повішений на спинку стільця чи крісла. Верхній одяг акуратно розвішаний на вішалці у передпокої. Взуття у передпокої повинно бути акуратно розставлене по парах.

**Предмети:**

Всі предмети, речі та дитячі іграшки після прибирання повинні бути на своїх місцях, акуратно складені або розставлені. Обов'язково протирайте пил під предметами та самі предмети. Якщо штори заправляли для зручності прибирання, не забудьте розправити їх наприкінці.

**Постільна білизна:**

Перед прибиранням уточніть у клієнта, чи потрібно замінити постільну білизну. Якщо потрібно, попросіть комплект чистої білизни. Обов'язково зніміть брудну білизну перед тим, як застелити чисту. Чисту білизну застеляйте у білих нейлонових рукавичках. Якщо клієнт не вимагає заміни білизни, акуратно заправте ліжко.

**Миття посуду:**

Необхідно вимити весь брудний посуд, залишений клієнтом. На вимитому посуді не повинно бути залишків їжі, жирного нальоту або миючого засобу. Сушити посуд потрібно там, де вкаже клієнт. Якщо виконується додаткова послуга «всередині духовки», вимийте сковорідки та інший посуд, що знаходиться в духовці, якщо вони брудні.

**Сміття:**

У всіх сміттєвих відрах квартири сміттєві мішки повинні бути замінені на нові. Наприкінці прибирання сміття потрібно винести у сміттєпровід або контейнер на вулиці. Також після прибирання необхідно очистити пилосос клієнта, витрусивши сміття у мішок у передпокої.

**Миючі засоби:**

Використовуйте тільки ті миючі засоби, які видані в Hands App. Заборонено переливати засоби в інші ємності або приносити свої. Не просіть засоби у клієнта, тому що ваші засоби спеціально розроблені для підтримуючого прибирання. Допускається попросити спеціальні миючі засоби для мармурових покриттів у санвузлі або на кухні, якщо вони є у клієнта.

**Після прибирання різних твердих поверхонь допускаються:**

* Неусувні дефекти, виявлені перед початком прибирання, такі як опіки від хімічних засобів. Повідомте про це клієнту та компанії.
* Застарілі, невиводимі плями. Повідомте клієнту та компанії, які плями не вдалося очистити та чому.
* Плями і забруднення, видалення яких призведе до руйнування і корозії матеріалу, втрати естетичних властивостей.

**Основи прибирання**

Для якісного прибирання в Hands App необхідно враховувати чотири основні фактори:

1. Миючий засіб
2. Механічний вплив
3. Час впливу
4. Температура

Професійні миючі засоби ефективніші та безпечніші для поверхонь, ніж звичайні. Важливо дотримуватися правил роботи з ними, щоб прибирання було безпечним. Рівень pH на засобах вказує на їх склад: кислота, луг або нейтральна речовина.

**Види миючих засобів на базовому прибиранні:**

* Агресивні - кислоти і луги
* Поверхнево активні речовини (ПАР) - універсальні, нейтральні речовини

 **Метод підбору хімії:**

* **Кислотні засоби (pH 0-6):** очищають вапняний і мильний наліт, сечовий камінь, іржу. Важливо змочувати поверхню перед нанесенням і змивати холодною водою. Тримати на поверхні до 10 хвилин. Приклад: "Przeciw kamieniowi".
* **Нейтральні засоби (pH 6,5-8):** видаляють пил, бруд, відбитки пальців. Безпечні для натурального каменю і дерев'яних поверхонь. Приклад: Засіб "Uniwersalny" Hands App і Засіб для миття посуду "Dishes" Hands App.
* **Лужні засоби (pH 8,5-14):**видаляють білкові забруднення і жири. Тримати на поверхні до 10 хвилин. Приклад: "Przeciw tłuszczowi".

**Спосіб нанесення миючого засобу:**

1. Змочити поверхню.
2. Нанести засіб на інвентар (серветку, губку тощо) і спінити.
3. Рівномірно нанести на поверхню.
4. Змити (за необхідності) і перевірити якість.

Повторіть процедуру, якщо забруднення не вдалося видалити з першого разу.

Правильно підібраний засіб дозволяє видалити забруднення, не пошкодивши поверхню, скоротити час прибирання і механічний вплив.

**Послідовність прибирання**

1. Огляньте приміщення, виявіть пошкодження і ступінь забруднення, повідомте про це клієнту.
2. Дізнайтесь, де знаходиться інвентар, запитайте про драбину, пилосос, комплект постільної білизни.
3. У дитячій кімнаті запитайте, куди складати іграшки.

Прибирання має бути послідовним: спочатку житлові кімнати, потім кухня, передпокій, і в кінці санвузол.

**Клінінг тест**

Клінінг-тест – це пробне нанесення миючого засобу на невелику ділянку поверхні з метою підбору максимально ефективного засобу, який не зіпсує очищувану поверхню.

**Коли застосовувати?**

Завжди, коли приходите до клієнта вперше. Навіть якщо ви вже працювали з такою ж поверхнею в іншого клієнта, це не гарантує відсутність ризиків.

**ВАЖЛИВО!**

Один з найпоширеніших випадків - це пошкодження керамічної плитки ручної роботи. Зазвичай керамічна плитка стійка до кислот і лугів. Проте виробники іноді допускають помилки в процесі виготовлення плитки. При контакті з хімічними засобами така плитка може покритися білим нальотом або тріснути.

**Як робити клінінг-тест?**

1. Змочіть поверхню водою потрібної температури, нанесіть засіб на губку і спіньте.
2. Знайдіть найнепомітнішу ділянку поверхні, бажано поза зоною видимості, і нанесіть туди засіб.
3. Через 5 хвилин ретельно змийте і огляньте ділянку на пошкодження.

Якщо колір тестованої ділянки змінився або поверхня стала шорсткою і липкою, засіб використовувати не можна. У цьому випадку застосуйте або нейтральний Засіб "Uniwersalny" Hands App, або чисту воду. Якщо змін немає, засіб можна використовувати по всій поверхні.

**Увага!**

Обирайте непомітне місце поза зоною видимості. Якщо після тесту залишилися пошкодження, обов'язково повідомте про це клієнта та службу підтримки в Telegram, пояснивши ситуацію.

**Делікатні поверхні**

**Мармуру:** псується від агресивних засобів. Мити тільки універсальним засобом. Якщо на замовленні буде мармурова стільниця на кухні або мармурова раковина у ванній, мити лужним або кислотним засобом їх не можна, а також заборонено використовувати спиртовмісні засоби. Поясніть клієнту, що потрібен особливий догляд, уточніть наявність спеціального засобу.

**Алюміній:** псується від лужних засобів. Використовуйте Засіб для миття посуду "Dishes" Hands App клієнта. Найчастіше алюміній присутній там, де застосування лугу просто необхідне - на кухні. Наприклад, холодильник, витяжка, побутова техніка. Алюмінієві вироби зазвичай сріблястого або сірого кольору.

**Нержавіюча сталь:** миється спочатку "Przeciw tłuszczowi", потім антикальцієм. Змивайте "Przeciw kamieniowi" через 2-3 хвилини після нанесення і обов'язково холодною водою.

**Хромовані змішувачі:** не можна чистити кислотними засобами та абразивами. Для безпечного прибирання нанесіть "Przeciw kamieniowi" на 2-3 хвилини, обов'язково змийте його холодною водою і не використовуйте абразиви на змішувачах.

**Дерев'яні поверхні:** вбирають вологу, важливо добре віджимати інвентар. Використовуйте тільки нейтральні або універсальні засоби. Не використовуйте абразиви на дерев'яних поверхнях, оскільки залишаться подряпини. Щоб пропилососити паркет або ламінат, уточніть у клієнта, чи є у нього спеціальна насадка на пилосос для паркету, а якщо її немає, переконайтеся, що основна насадка перемкнута з режиму килимове покриття на режим «підлога».

**Мікрохвильовка:** акуратно чистіть сталеву пластину всередині. Не можна терти цю пластину абразивом і заливати водою, пристрій повністю виходить з ладу після такої чистки.

**Склокерамічна плита:** миється м'якою стороною губки після повного охолодження. Використовуйте Засіб "Uniwersalny" Hands App або Засіб для миття посуду "Dishes" Hands App. Важливо пам'ятати, що склокерамічна плита дуже крихка і може подряпатися або розбитися навіть від незначного удару. Тому будьте обережні під час прибирання і не допускайте, щоб на її поверхню падали предмети. Перед очищенням приберіть у бік всі предмети, які можна випадково зачепити і впустити на плиту.

**Як правильно мити підлогу**

Як правильно мити підлоги

1. Ретельно пропилососьте підлогу.
2. Протріть плінтуси одноразовим рушником.
3. Використовуйте миючий засіб згідно з інструкцією.
4. Мийте підлогу вздовж плінтусів і під меблями.
5. Міняйте воду, якщо вона брудна.
6. Паркет і ламінат мийте добре віджатим МОПом.
7. Дерев'яну підлогу мийте за напрямком дошок, плитку і лінолеум - рухом «вісімка».
8. Після основного миття використовуйте сухий МОП для запобігання розводам.

ВАЖЛИВО!

Якщо ставите на паркет або ламінат відро, то обов'язково підкладіть під нього одноразове рушник або сміттєвий пакет. Якщо на ламінат потрапить вода, то є ймовірність, що він розбухне через деякий час, так що обов'язково попередьте про це службу підтримки заздалегідь.

**Як правильно чистити дзеркала**

* Якщо на дзеркалі тільки пил, змочіть серветку теплою водою і протріть дзеркало.
* Одразу видаліть вологу серветкою для скла.
* Для дзеркальних шаф використовуйте той самий метод, завершуйте роботу шкребком.
* Для душових кабін спочатку видаліть вологу рожевою серветкою, потім шкребком.
* Перевірте дзеркало на наявність розводів знизу вверх.
* Для сильно забруднених дзеркал використовуйте миючий засіб локально.

ВАЖЛИВО!

* Не використовуйте абразиви для чистки дзеркал – вони можуть поцарапати поверхню.
* Перевірте дзеркало на наявність подряпин, сколів та тріщин. Пошкоджене дзеркало чистити небезпечно. Повідомте про це в службу підтримки і не використовуйте миючі засоби на пошкоджених дзеркальних поверхнях.

**Час виконання замовлення**

* 1 кімната і 1 санвузол - 3 години
* 2 кімнати і 1 санвузол - 4 години
* 3 кімнати і 1 санвузол - 5 годин
* 4 кімнати і 1 санвузол - 6 годин
* 5 кімнат і 1 санвузол - 7 годин
* Додатковий санвузол + 30-60 хвилин до замовлення
* Прасування - погодинна послуга
* Додаткова послуга + від 30 хвилин до замовлення

 **Чому важливо дотримуватися часу прибирання**

Можливо, ви прибираєте свою квартиру швидше або довше, ніж вказано в додатку. Але в Hands App є регламент, який докладно описує, що і як ми прибираємо. Ваше завдання - надавати однаково високий рівень сервісу для кожного клієнта. Середня тривалість прибирання встановлена на основі практичного досвіду і видима вам та клієнтам у картці замовлення з урахуванням усіх додаткових послуг, кімнат і санвузлів.

 **Тривалість прибирання у постійних клієнтів**

З постійними клієнтами прибирання може проходити швидше середньої тривалості завдяки вашому досвіду. Не переживайте через це. Головне - не вкластися хвилина в хвилину, а зробити прибирання якісно, щоб клієнт залишився задоволеним.

**Клієнт просить вас прибратися швидше**

Перед початком прибирання обговоріть з клієнтом час виконання замовлення. Скажіть приблизно таке: "Прибирання вашої квартири/будинку займе близько (кількість годин в додатку/сайті) годин. Ви маєте цей час? Якщо мені знадобиться трохи більше часу, я можу закінчити трохи пізніше?" Таким чином ви зрозумієте, чи поспішає клієнт, і зможете якісно виконати прибирання.

**Ви закінчили прибиратися швидше**

Якщо ви закінчили прибирання на 15-20 хвилин швидше - це допустимо. Але якщо ви завершили набагато раніше, ймовірно, щось упустили, і клієнт це помітить. Перевірте якість прибирання перед здачею: переконайтеся, що все чисто, немає розводів, усі поверхні протерті, предмети на місцях, і виконані додаткові послуги. Перевірте регламент «Як прибиратися», щоб упевнитися, що ви зробили все правильно. Тільки після цього завершуйте замовлення.

**Що не можна робити на замовленні**

* Ставати на меблі.
* Використовувати особисті речі клієнта.
* Перебивати клієнта і сперечатися з ним.
* Обговорювати своє співробітництво з Hands App.
* Втягувати клієнта в розмову під час прибирання.
* Займатися своїми справами (їсти, розмовляти по телефону, дивитися телевізор).
* Курити до і під час прибирання.

**УВАГА!**

Якщо це один з ваших перших замовлень, не варто про це говорити.

**Виїзд на замовлення**

* **Планування маршруту:** Заздалегідь плануйте маршрут і час, який знадобиться на дорогу.
* **Ранній приїзд:** Якщо ви приїхали більш ніж за 15 хвилин до призначеного часу, не турбуйте клієнта, почекайте біля будинку або в під'їзді. Якщо ви приїхали менше ніж за 15 хвилин до призначеного часу, уточніть у клієнта через додаток, чи готовий він прийняти вас раніш**е.**
* **Запізнення:** Якщо ви запізнюєтеся, обов'язково попередьте клієнта та службу підтримки одразу, як тільки зрозуміли, що не встигаєте. Якщо запізнення сталося з об'єктивної причини, ми готові піти назустріч. Запізнення — це винятковий випадок, і його не слід допускати навіть на 5 хвилин. Повторювані запізнення можуть призвести до негативних наслідків.
* **Затримка на першому замовленні:** Якщо ви затримуєтеся на першому замовленні через його складність, обсяг або додаткові послуги, які запитав клієнт, обов'язково попередьте службу підтримки.
* **Збільшення тривалості замовлення:** Якщо виконання замовлення збільшується з ініціативи клієнта або з інших об'єктивних причин, пов'язаних з попереднім замовленням, обов'язково повідомте службу підтримки. Ми зв'яжемося з клієнтом наступного прибирання і попередимо його про ваше запізнення. Підвищена комісія за таке запізнення не буде призначатися.
* **Неявка**: Неявка без поважних причин і без повідомлення сервісу неприпустима.
* **Домофон:** Якщо на дверях є домофон, наберіть номер квартири і натисніть кнопку виклику (іноді тільки номер без виклику). Приклад: 345В. Якщо домофон не працює або ніхто не відповідає на дзвінок, зателефонуйте клієнту.
* **Зв'язок з клієнтом:** Використовуйте кнопку "Подзвонити клієнту" в картці замовлення.
* **Зв'язок зі службою підтримки:** Напишіть у канал підтримки клінерів у Telegram. Кнопка чату знаходиться в розділі "Профіль".

**Відмова від замовлення**

Ви можете самостійно відмовитися від замовлення в картці замовлення, натиснувши на кнопку "Відмовитися від замовлення". Зверніть увагу, що відмовитися можна не пізніше ніж за 24 години до початку замовлення. Якщо ви відмовляєтеся від замовлення менше ніж за 24 години, за правилами Сервісу може бути призначена підвищена комісія.

**Зовнішний вигляд**

Клієнти запам'ятовують, як виглядають клінери Hands App, тому важливо дотримуватися вимог до зовнішнього вигляду та гігієни. Ви повинні виглядати охайно та акуратно.

Ваш зовнішній вигляд на кожному прибиранні:

1. Випрасувана чорна футболка з логотипом сервісу та чорні штани.
2. Чистий чорний фартух з логотипом сервісу.
3. Змінне взуття чорного або білого кольору, зручне та закрите.
4. Розчесане та зібране волосся.
5. Одяг без сторонніх запахів, без різкого парфуму (краще без нього).
6. Не забувайте, що прибирання необхідно виконувати у формі сервісу Hands App — це обов'язково. Якщо ви один раз забудете одягти форму або одягнете неправильну, ми пробачимо. Однак, порушення стандартів зовнішнього вигляду за правилами Сервісу є подією, що тягне за собою підвищену комісію та інші наслідки, аж до обмеження у використанні Сервісу.

**Стандарти спілкування**

Ввічливість — це хороший спосіб завоювати симпатію клієнта.

**Ось як це можна зробити:**

* Усміхніться та привітайтеся.
* Представтесь і скажіть, що ви від Hands App.
* Звертайтеся до клієнта тільки на «ви».
* Будьте доброзичливі та ввічливі.
* Уточніть, де можна переодягнутися і залишити свої речі.
* Дізнайтеся побажання щодо прибирання та уточніть, що потребує особливої уваги.
* Огляньте квартиру на предмет наявних пошкоджень.
* Уважно слухайте клієнта — це допоможе уникнути непорозумінь.
* Дбайливо ставтеся до речей клієнта.
* Після прибирання попросіть клієнта перевірити результат.
* Якщо клієнт незадоволений, виправте недоліки або зв'яжіться зі службою підтримки в складних випадках.
* Будьте тактовні, уникайте оцінних суджень дій і поведінки клієнта. Наприклад, не коментуйте безлад у квартирі або відношення клієнта до дітей та тварин.
* Неввічливість, грубість і хамство категорично неприпустимі.
* Виконання замовлення в стані алкогольного, наркотичного або іншого сп'яніння категорично неприпустиме.
* Порушення стандартів спілкування за правилами Сервісу є подією, що тягне за собою застосування підвищеної комісії та інші наслідки, аж до обмеження використання Сервісу.

**Здача результату прибирання клієнту**

Іноді буває так, що клієнт приймає прибирання, ви йдете, а потім отримуєте погану оцінку або коментар про погану якість.

**Ось як цього уникнути:**

* **Перевірка після прибирання:** Коли закінчите прибирання, ще раз огляньте всі приміщення в квартирі: чи прибрані всі доступні місця, чи витерті поверхні насухо, чи чисті кути, поверхні та плінтуси, чи стоять речі на своїх місцях. Якщо ви задоволені якістю прибирання, покажіть її клієнту.
* **Зворотній зв'язок від клієнта:** Клієнти часто соромляться перевіряти якість прибирання при вас, боячись вас образити, якщо є недоліки. Тому вони роблять це більш детально після вашого відходу. Якщо ви переодягнетеся в свій одяг перед перевіркою, клієнт може подумати, що ви не готові виправляти недоліки.
* **Перевірка разом з клієнтом:** Перед тим як переодягнутися, запропонуйте клієнту разом перевірити результати прибирання та виправити недоліки. Це дозволить переконатися, що клієнт задоволений, і забезпечить вам хорошу оцінку. Як переконати клієнта детально перевірити прибирання при вас?
* Ввічливе прохання:
* Попросіть клієнта перевірити прибирання коректно та ввічливо, не наполягаючи. Зверніться по імені і скажіть: "Я закінчила прибирання. Якщо у вас є час, давайте разом пройдемося по квартирі. Я покажу, що зробила, а ви перевірите, чи все вам подобається."
* **Зняття напруги:** Скажіть кілька фраз, що ви нікуди не поспішаєте і хочете бути впевнені, що клієнт задоволений: "Я нікуди не поспішаю, готова виправити недоліки, якщо вони є, тому що для мене важливіше всього якість, і щоб ви були задоволені."
* **Відсутність клієнта:** Якщо клієнт не вдома під час прибирання, переконайтеся в якості виконаної роботи і подзвоніть клієнту перед відходом. Наприклад: "Я закінчила прибирання, витерла пил з усіх поверхонь, помила підлоги, прибралася на кухні, у ванній і туалеті."
* Заключні слова: Ввічливо подякуйте клієнту за замовлення і попрощайтеся.

**2. Житлові кімнати**

**Що входить до прибирання**

* Зібрати та скласти речі на стільці або кріслі.
* Винести сміття та брудний посуд з кімнат.
* Акуратно заправити ліжку та замінити постільну білизну, якщо клієнт залишив чистий комплект.
* Пропилососити м'які меблі\*\* (якщо у клієнта є пилосос) або зробити вологе прибирання м'яких меблів (якщо дозволяє матеріал меблів).
* Пропилососити підлогу, килим або почистити ворс жорсткою стороною одноразової губки.
* Витерти пил з вертикальних та горизонтальних поверхонь і предметів інтер'єру.
* Витерти пил з відео- та аудіотехніки.
* Натерти скляні та дзеркальні поверхні.
* Витерти пил зі світильників (крім люстр).
* Протерти підвіконня та батарею зверху.
* Витерти вимикачі та розетки.
* Помити двері та дверну раму з двох сторін.
* Протерти плінтуси та помити підлогу.

**Послідовність прибирання**

1. Зібрати та скласти речі.
2. Зібрати посуд, попільнички, сміття.
3. Заправити ліжко.
4. Видалити пил з м'яких меблів та ліжка.
5. Пропилососити килим\*\* та підлогове покриття.
6. Витерти пил вологою синьою серветкою з горизонтальних та вертикальних поверхонь і предметів інтер'єру.
7. Протерти настільні світильники та торшери.
8. Витерти пил з відео- та аудіотехніки.
9. Протерти дзеркала, вимикачі та розетки.
10. Помити підвіконня.
11. Протерти батарею зверху.
12. Витерти двері, ручку та дверну раму з двох сторін від пилу та відбитків.
13. Протерти плінтуси та помити підлогу.

**Важливо!**

Під час зміни постільної білизни на чисту робіть це після протирання плінтусів та миття підлоги.

**Вам знадобиться**

* Рукавички для прибирання у всіх кімнатах, крім туалету та ванної.Білі нейлонові рукавички для зміни постільної білизни.
* Синя серветка (MicronQuick) для вологого прибирання будь-яких поверхонь.
* Одноразовий протирочний рушник для збору вологи з поверхонь та вологого прибирання плінтусів.
* Серветка для скла та дзеркал.
* Швабра + МОП.
* Відро.
* Пилосос попросіть у клієнта. Якщо пилососа немає, використовуйте совок і віник для підлоги та одноразову губку для килима.
* Драбина - попросіть у клієнта.
* Засіб "Uniwersalny" Hands App. Додавайте у відро для миття підлоги або протирання поверхонь, використовуйте для видалення відбитків пальців та плям.

**Технологія прибирання**

#### **Сухе прибирання**

1. **Прибирання речей:**
	* Складіть речі та залиште на ліжку або повісьте на стілець.
	* Приберіть на столі, розставте косметику та книги, приберіть іграшки в спеціально відведене місце.
	* Змініть сміттєві пакети в кошиках, віднесіть посуд, попільничку та сміття на кухню.
2. **М'які меблі:**
	* Використовуйте спеціальну насадку для пилососа та пропилососьте м'які меблі.
	* Якщо пилососа немає, протріть меблі вологою серветкою, видаліть шерсть домашніх тварин губкою.
	* Пропилососьте плінтуси вузькою насадкою, потім килими та підлогу. Невеликі килимки згорніть і приберіть в сторону.
	* Якщо пилосос погано всмоктує, повідомте клієнту та попросіть його допомоги в очищенні.
3. **Ліжко:**
	* Змініть постільну білизну, якщо клієнт залишив змінний комплект, або заправте ліжко.
	* Брудну білизну зніміть перед пилососом, мийте руки перед зміною білизни та застилайте ліжко в білих нейлонових рукавичках.

#### **Вологе прибирання**

1. **Протирання поверхонь:**
	* Використовуйте синю серветку та засіб "Uniwersalny" Hands App (15-20 бризків на відро води). Протріть світильники, тумбочки, стелажі, шафи, столи, стільці, включаючи ніжки.
	* Протирайте пил під усіма предметами, оцінюйте їх стійкість та крихкість.
	* Протріть аудіо- та відеотехніку обережно, екрани - тільки сухою серветкою.
	* Дзеркала та картини протріть синьою серветкою, потім серветкою для скла. Не залишайте розводів.
2. **Вимикачі та розетки:**
	* Протріть синьою серветкою, а також підвіконня, батареї та дверні блоки.
3. **Миття підлоги:**
	* Змініть воду, додайте засіб "Uniwersalny" Hands App. Протріть плінтуси, потім підлогу шваброю.
	* Змініть воду, прополощіть моп і повторіть без засобу. Використовуйте один рушник для плінтусів у всіх кімнатах.

**Прибирання кухні:**

* Після завершення прибирання житлових кімнат розпочніть прибирання кухні.

**Додаткові правила:**

1. **Послідовність прибирання:** У кожній кімнаті дотримуйтеся послідовності прибирання.
2. **Дитяча кімната:** Узгоджуйте всі дії з клієнтом заздалегідь**.**
3. **Полиці з іконами:** Протирайте за погодженням з клієнтом.
4. **Меблі:** Не рухайте меблі.
5. **Мийні засоби:** Використовуйте лише засоби від Hands App, якщо клієнт не попросив інше.
6. **Переливання засобів:** Не переливайте мийні засоби в інші ємності, принесіть засоби та інвентар з собою.
7. **Зберігання засобів:** Не ставте пляшку з мийним засобом на поверхні, підложіть мусорний пакет.
8. **Після прибирання:** Покладіть пляшку в рюкзак, якщо вона більше не потрібна.
9. **Вологі серветки:** Не залишайте їх на поверхнях, покладіть в кишеню переднього фартуха, якщо потрібно перемкнутися**.**
10. **Малі предмети:** Протирання від пилу може зайняти додатковий час, запропонуйте клієнту опцію "Прибрати ще щось".

**Не входить до прибирання**

Заборонено надавати послуги з наступного списку:

* Миття стін та стель.
* Полірування меблів.
* Прання.
* Видалення пилу з карнизів та штор.
* Заміна штор.
* Поливка та видалення пилу з рослин.
* Видалення пилу з книг всередині шаф та полиць.
* Прибирання всередині шаф та комодів.

**3. Кухня**

**Що входить до прибирання**

* Миття посуду (до 30 хвилин).
* Протирання фасадів шафок.
* Миття плити, включаючи решітку, ручки і фасад.
* Протирання холодильника.
* Миття кухонного фартука.
* Протирання дзеркал.
* Протирання зовнішньої частини побутової техніки.
* Протирання телевізора.
* Миття підвіконня та батарей.
* Протирання обіднього столу і стільців.
* Протирання підвішених полиць і картин.
* Протирання світильників.
* Миття крана та умивальника.
* Протирання вимикачів та розеток.
* Протирання дверей і дверних блоків.
* Вивезення сміття.
* Протирання плінтусів і миття підлоги.

**Послідовність прибирання**

Огляньте кухню, оцініть ступінь забруднення. Зіберіть дитячі іграшки, речі, коробки та пакети. Почніть з дуже забруднених поверхонь, наприклад, плити та кухонного фартука. Нанесіть "Przeciw tłuszczowi" і залиште на 10 хвилин. Потім приступайте до прибирання в наступній послідовності:

1. Миття посуду.
2. Вивезення сміття.
3. Пропилесосити підлогу.
4. Протирання фасадів шафок і побутової техніки.
5. Миття кухонного фартука і плити.
6. Протирання холодильника.
7. Протирання підвішених полиць і картин.
8. Протирання дзеркал.
9. Протирання світильників та телевізора.
10. Протирання столу і стільців.
11. Протирання підвіконня і батарей.
12. Миття столешніці.
13. Протирання вимикачів та розеток.
14. Протирання дверей.
15. Миття умивальника та крану.
16. Протирання плінтусів і миття підлоги.

**Вам знадобиться**

* Губка для нанесення мийного засобу на брудні поверхні – кухонний фартук, змішувач, раковина, плита, витяжка.
* Зелена серветка для вологого очищення предметів і поверхонь.
* Одноразове серветка для фінального полірування.
* Серветка для миття вікон.
* Одноразова губка для миття посуду.
* Засіб для миття посуду "Dishes".
* Засіб "Przeciw tłuszczowi" для всіх забруднених поверхонь.
* Засіб "Przeciw kamieniowi" для чищення раковини і змішувача.
* Засіб "Uniwersalny" для несильних забруднень і миття підлоги.
* Швабра + мітла.
* Відро.

**Технологія прибирання**

**Сухе прибирання:**

**1. Пилосос:** Розпочніть з пилососа. Якщо на кухні є м'який меблі, килим або килимове покриття, використовуйте спеціальні насадки та пилосос. Видаліть волосся від домашніх тварин губкою. Після використання поставте пилосос на місце.

**• Важливо:** Якщо пилосос погано всмоктує, повідомте клієнту і попросіть його допомогти в очищенні пилососа.

**Вологе прибирання:**

1. **Миття посуду:**
* Використовуйте мийний засіб "Dishes" та губку від Hands App. Почніть з менш брудної посуди, переходячи до більш брудної. Складіть чисту посуду на сушіння або уточніть у клієнта, куди її скласти.
* **Важливо:** Якщо посуди більше, ніж можна помити за 30 хвилин, запропонуйте клієнту додати опцію "Прибрати ще щось".
1. **Сміття:**
* Зібрати сміття та змінити мішок для сміття.
* **Важливо:** Миття сміттєвого відра і місця зберігання сміття входить у додаткову опцію "Усередині кухонних шаф". Очистіть свіжий підтік за необхідності.
1. **Фасади шафок та побутова техніка:**
* Протріть фасади кухонного гарнітура та побутову техніку вологою зеленою серветкою та універсальним засобом. Не забудьте змити засіб.
* **Холодильник:** Протріть фасад зеленою серветкою та універсальним засобом. Використовуйте губку і засіб для миття посуду "Dishes" Hands App для видалення жирових бризок.
* **Важливо:** Не використовуйте абразиви та "Przeciw tłuszczowi" на холодильнику. Попросіть клієнта зняти магніти.
1. **Витяжка:**
* Нанесіть "Przeciw tłuszczowi" на м'яку сторону губки, вспеньте його і розподіліть по поверхні витяжки. Залиште на 5-10 хвилин, потім видаліть залишки забруднення та засобу м'якою стороною губки.
* **Важливо:** Не знімайте жироловушки з витяжки.
1. **Кухонний фартук:**
* Змочіть поверхню, нанесіть засіб "Przeciw tłuszczowi" на м'яку сторону губки і вспеньте. Протріть фартук жорсткою стороною губки, використовуйте скребок за необхідності. Промийте губку і змийте засіб м'якою стороною.
1. **Плита:**
* **Звичайна плита:** Видаліть забруднення з поверхні, решітки, ручки та фасаду за допомогою губки та засобу "Przeciw tłuszczowi". Зніміть решітку і помийте у раковині абразивною стороною губки з "Przeciw tłuszczowi".
* **Склокерамічна плита:** Переконайтеся, що плита охолола. Змочіть поверхню, нанесіть засіб "Uniwersalny" Hands App на м'яку сторону губки і протріть поверхню. Змийте засіб м'якою стороною губки.
1. **Стіл і стільниця:**
* Протріть зеленою серветкою і універсальним засобом. Перенесіть предмети на стільницю, потім поверніть їх на місце. Протріть ніжки столу і стільці.
1. **Раковина:**
* Нанесіть засіб "Przeciw tłuszczowi" на губку і протріть змочену поверхню раковини. Через 3 хвилини змийте прохолодною водою. Нанесіть невелику кількість засобу "Przeciw kamieniowi" на губку і розподіліть по змішувачу та раковині. Зверніть увагу на область між змішувачем і стільницею, а також стік. Зніміть засіб через 3 хвилини і протріть кран і раковину одноразовим полотенцем.
1. **Підлога:**
* Налейте воду в відро, додайте трохи універсального засобу. Протріть плінтуси одноразовим полотенцем, потім вимийте підлогу шваброю. Якщо підлога не очистилася мопом, використайте одноразову губку з "Przeciw tłuszczowi" або засобом для миття посуду "Dishes". Змініть воду, прополощіть мітлу і повторіть без засобу.

**Додаткові правила:**

* **Промивання:** В кухні не використовуйте відро для протирання поверхонь. Промивайте серветки під проточною водою.
* **Мийні засоби клієнта:** Використовуйте лише засоби від Hands App, якщо клієнт не попросив інше. Повідомте, що ви не несете відповідальності за засоби, надані не сервісом.
* **Переливання засобів:** Не переливайте мийні засоби в інші ємності. Принесіть засоби та інвентар від Hands App.
* **Зберігання засобів:** Не ставте пляшку з мийним засобом на поверхні, підкладіть місляцюль або одноразове полотенце.
* **Прибирання пляшок:** Якщо засіб більше не потрібен, приберіть його в рюкзак.
* **Губки та серветки клієнта:** Не використовуйте їх.
* **Змочення поверхні:** Змочуйте поверхню перед нанесенням засобу і не допускайте її повного висихання.

**Не входить до прибирання**

 **Заборонено надавати послуги зі списку:**

* Миття фільтра витяжки.
* Протирання і поливка рослин.
* Прибирання зверху шаф при наявності старих стійких забруднень.

**4. Передпокій**

**Що належить до прибирання**

* Повісити речі та розставити взуття.
* Видалити пил з усіх поверхонь.
* Витерти дзеркала.
* Протерти двері з обох сторін.
* Почистити килим або килимове покриття.
* Протерти плінтуси та помити підлогу.

**Послідовність прибирання**

* Повісити одяг та розставити взуття.
* Видалити пил.
* Помити дзеркало.
* Протерти вимикачі та розетки.
* Протерти двері з обох сторін.
* Почистити килим або килимове покриття.
* Протерти плінтуси та помити підлогу.

**Вам знадобиться**

* Синя серветка для вологого прибирання всіх поверхонь, не потребує фінального натирання.
* Серветка для скла і дзеркал.
* Одноразова губка з абразивною стороною для ручної чистки килимка та підлогових покриттів (якщо немає пилососа).
* Одноразове протираюче полотенце.
* Відро. Швабра + мітла.
* Засіб "Uniwersalny" Hands App для видалення пилу, відбитків пальців та стійких плям з дверей та для миття підлоги.

**Технологія прибирання**

**Сухе прибирання**

**• Організація речей та взуття:** Повісьте знайдені речі і аккуратно розставте взуття.

**• Пилосос:** Використовуйте спеціальні насадки і пропилесосіть плінтуси, килимок і підлогу. Якщо пилососа немає, скористайтеся губкою для очищення килимка.

* **Важливо:** Якщо пилосос погано всмоктує, повідомте клієнту і попросіть його допомогти у очищенні пилососа. Не робіть цього самостійно, щоб не пошкодити техніку.

**Вологе прибирання**

**• Протирання поверхонь:** Приготуйте мийний розчин із Загальним засобом. За допомогою синьої серветки протріть усі відкриті та доступні поверхні: полиці, вимикачі та розетки, світильники, дверні блоки з обох сторін. Дзеркала натріть сухою серветкою для скла та дзеркал.

**• Миття підлоги:**

* **Налейте в відро води і додайте трохи Загального засобу. Протріть плінтуси протираючим полотенцем, потім вимийте підлогу шваброю.**
* **Змініть воду, прополоскайте мітлу і повторіть миття підлоги без засобу. Використовуйте те саме протираюче полотенце для плінтусів, що і в інших приміщеннях.**

**Важливо знати:**

* Під час миття підлоги відійдіть від взуття (приберіть у взуттєву шафу, якщо вона відкрита), потім поверніть його на місце парами.
* Помийте підлогу у всіх доступних місцях.
* Відкриті полиці для взуття можна протерти протираючим полотенцем.

**Не входить до прибирання**

* Миття гардеробних шаф зсередини.
* Миття взуття.

**5. Ванна кімната**

**Як рахувати санвузли**

* Ванна і/або душова в одному приміщенні + туалет — один санвузол.
* Ще одна ванна або душова в окремому приміщенні — другий санвузол і т.д.
* Ще одне приміщення з унітазом — це не додатковий санвузол, його треба мити разом з основним.

**Що входить до прибирання**

* Прибрати сміття.
* Почистити килимок.
* Помити зону кахельної плитки навколо ванни.
* Почистити ванну.
* Помити душову кабіну.
* Видалити пил з поверхонь та предметів.
* Зібрати та розставити косметичні та мийні засоби.
* Повісити або скласти рушники.
* Вимити умивальник та змішувач.
* Почистити та натерти дзеркало.
* Помити біде, якщо є.
* Протерти двері.
* Витерти вимикачі та розетки.
* Помити підлогу.

**Послідовність прибирання**

* Забрати сміття.
* Пропилососити підлогу.
* Почистити килимок.
* Помити кахельну плитку.
* Помити ванну або душову кабіну.
* Видалити пил з поверхонь рожевою серветкою.
* Розставити косметичні та мийні засоби.
* Повісити рушники.
* Помити умивальник.
* Протерти дзеркало.
* Помити біде.
* Протерти двері.
* Протерти вимикачі та розетки.
* Помити підлогу.

**Вам знадобиться**

* Одноразова губка для чистки нальоту та іржі. Використовуйте для чистки сантехніки, кахлю, ванни та біде.
* Рожева серветка для вологого прибирання всіх поверхонь, не потребує фінішного натирання.
* Одноразовий протирочний рушник для фінішного натирання. • Серветка для скла та дзеркал.
* Одноразова губка з абразивною стороною для ручного чищення килимка.
* Відро.
* Моп.
* "Przeciw kamieniowi".
* Засіб "Uniwersalny" Hands App для видалення важких плям з дверей та миття підлоги.

**Технология уборки**

 **1.** **Збір сміття:**

* Зберіть сміття та замініть сміттєвий пакет у кошику, якщо він є.

**2.** **Пилосос:**

* Пропилососьте підлогу та килимові покриття, якщо вони є, потім згорніть їх і відкладіть в сторону.

 **3.** **Миття ванни/душової кабіни та кахлю:**

* **Ванна:** Змочіть всю поверхню ванни, змішувач та кахельну плитку над ванною прохолодною водою. Налийте трохи Антикальцію на губку та розподіліть по кахлю, периметру ванни, змішувачу та душовій штанзі. Залиште до 10 хвилин (на змішувачі до 5 хвилин). Ретельно змийте засіб м'якою стороною губки спочатку з кахельної плитки, потім зі змішувача та самої ванни. Зберіть вологу рожевою серветкою та натріть змішувач протирочним рушником.
* **Душова кабіна:** Очистіть злив, змочіть стіни та внутрішнє скління холодною водою. Нанесіть "Przeciw kamieniowi" на губку та рівномірно розподіліть його на стінки, змішувач, душову лійку та штангу, а також на внутрішнє скління та піддон. Залиште засіб до 10 хвилин (на змішувачі до 5 хвилин), потім ретельно змийте холодною водою, допомагаючи м'якою стороною губки. Зберіть зайву вологу рожевою серветкою та натріть змішувачі одноразовим рушником. Протріть пил з зовнішньої частини душової кабіни рожевою серветкою, за потреби натріть протирочним рушником. Переконайтеся, що не залишилося розводів.

 **4.** **Миття умивальника:**

* Змочіть поверхню умивальника всередині та зовні, включаючи змішувач та зону плитки над умивальником. Нанесіть "Przeciw kamieniowi" на жорстку сторону губки, спіньте та розподіліть по поверхні умивальника. Залиште до 10 хвилин (на змішувачі до 5 хвилин). Ретельно змийте засіб холодною водою м'якою стороною губки спочатку з кахельної плитки, потім зі змішувачів та умивальника. Помийте мильницю та стаканчик для зубних щіток. Зберіть вологу рожевою серветкою та натріть змішувач одноразовим рушником.
* Протріть дзеркало рожевою серветкою та натріть серветкою для скла та дзеркал.
* Протріть пил з поверхонь (фасади шаф, стелажі, пральна машина) та косметичних засобів рожевою серветкою, а також вимикачі, розетки та дверний блок. Залишайте всі предмети на своїх місцях і не ставте нічого в закриті шафи — за регламентом їх не можна відкривати.

**5.** **Миття біде:**

* Змочіть поверхню біде, використовуйте губку з Антикальцієм для миття умивальника, розподіліть засіб по поверхні біде, сидінню та всередині. Залиште до 10 хвилин, потім змийте засіб губкою та протріть одноразовим рушником. Внутрішню частину змийте водою.

**6. Миття підлоги:**

* Налийте в відро води, додайте трохи універсального засобу. Вимийте підлогу руками за допомогою мопа. Змініть воду, промийте моп і повторіть без засобу. Поверніть чистий килимок на місці.

**Важливо знати:**

1. Не використовуйте засоби клієнта, якщо він сам про це не попросить.
2. У ванній не використовуйте відро для протирання поверхонь, достатньо промивати серветки під проточною водою.
3. Не тріть змішувачі абразивною частиною губки, щоб не пошкодити покриття.
4. Дотримуйтеся гігієни: використовуйте окремі рукавички для прибирання ванної та туалету.
5. Не протирайте пофарбовані стіни.
6. Не наносіть "Przeciw kamieniowi" безпосередньо на поверхні, окрім унітазу. Спочатку нанесіть засіб на губку для вашої безпеки.

**Що не входить до прибирання**

* Видалення вапняного нальоту або сильних забруднень зі стін ванної від стелі до підлоги.
* Чищення сильно забрудненої або іржавої ванни до стану нової.
* Миття стелі.
* Прибирання всередині шаф.
* Миття або прання душової штори.
* Чищення вентиляторів і повітроводів.
* Прання одягу (навіть у пральній машині).

**6. Туалет**

**Що входить до прибирання**

* Прибрати сміття.
* Помити унітаз.
* Помити підлогу.
* Протерти пил з доступних поверхонь.
* Протерти двері з обох сторін.
* Протерти вимикачі та розетки.

**Послідовність прибирання**

1. Прибрати сміття.
2. Помити унітаз.
3. Протерти пил з доступних поверхонь.
4. Протерти вимикачі та розетки.
5. Протерти двері з обох сторін.
6. Помити підлогу.

**Вам знадобиться**

* Рукавички.
* "Przeciw kamieniowi" для чищення унітазу.
* Засіб "Uniwersalny" Hands App для протирання поверхонь.
* Рожева серветка для вологого прибирання.
* Серветка для скла та дзеркал.
* Відро.
* Моп.

**Технологія прибирання**

1. **Збір сміття:**
* Зберіть сміття і замініть сміттєвий пакет у кошику, якщо він є.
1. **Пилосос:**
* Пропилососьте підлогу та килимові покриття, якщо вони є, потім скрутіть їх і відкладіть в сторону.
1. **Протирання поверхонь:**
* Протріть пил з поверхонь і всі косметичні засоби рожевою серветкою, а також вимикачі, розетки та дверний блок.

**Важливо:** Залишайте всі предмети на своїх місцях і не ставте нічого в закриті шафи — за регламентом їх не можна відкривати.

1. **Миття унітазу:**
* **Кахель навколо унітазу:** Приготуйте миючий розчин — додайте краплю Антикальцію в відро з водою і за допомогою губки протріть кахель навколо унітазу.
* **Унітаз:** Спустіть воду і щіткою понизьте рівень води. Залийте засіб під ободок унітазу і розподіліть щіткою. Залиште щітку замочуватися. За допомогою губки і розчину з Антикальцієм змочіть поверхню унітазу, включаючи сидіння, і добре промийте гофру. Змініть воду в відрі і через 15 хвилин змийте засіб з унітазу чистою водою. Насухо протріть поверхню унітазу використаним одноразовим протирочним полотенцем, а сидіння — шматочком чистого туалетного паперу. Натисніть на кнопку зливу, щоб змити засіб, нанесений всередину. Протріть ручку щітки і ємність зовні, поверніть її на місце.
* **Важливо:** Не ставайте на унітаз під час прибирання.
1. **Миття підлоги:**
* Налийте в відро води, додайте трохи універсального засобу. Вимийте підлогу вручну за допомогою мопа. Змініть воду, прополощіть моп і повторіть без засобу. Не забудьте повернути чистий килимок на місце.

 6. **Завершення прибирання:**

* Приведіть в порядок свій інвентар і приберіть його в рюкзак. Запросіть клієнта, щоб він міг прийняти прибирання.

**Що не входить в прибирання**

* Чищення до стану нового сильно забрудненого унітазу.
* Видалення сильних забруднень зі стін від підлоги до стелі.
* Миття стелі та стельових світильників.

**7. Додаткові опції**

**Забрати / віддати ключі**

 1. **Забрати ключі:**

**a.** Якщо вибрано додаткову опцію "забрати ключі", це означає, що клієнт не буде присутній на прибиранні і хоче передати вам ключі від своєї квартири.

**b.** Заздалегідь виїжджайте до клієнта за ключами, щоб розпочати прибирання у вказаний час.

**c.** Після отримання ключів у клієнта, відразу вирушайте до квартири і приступайте до прибирання за регламентом.

 2. **Початок прибирання:**

**a.** Натискайте кнопку "Почати замовлення" у додатку тільки після огляду квартири на предмет забруднень та пошкоджень. Якщо виявите неформат підтримуючого прибирання або пошкодження, повідомте про них клієнта та службу підтримки до початку замовлення.

3. **Доставка ключів після прибирання:**

**a.** Якщо ключі необхідно повернути після прибирання, домовтеся з клієнтом про час доставки. Дізнайтеся заздалегідь його обмеження по часу, щоб не виникло проблем. Наприклад, якщо ви можете приїхати на годину раніше, переконайтеся, що клієнт зможе зустрітися з вами.

**Важливо знати:**

* Якщо ви приїхали доставити ключі, а клієнт не відповідає або зайнятий і не може їх забрати, не їдьте з ключами додому. Зателефонуйте або напишіть у службу підтримки, і ми допоможемо розібратися.
* Пам'ятайте, що поки ключі знаходяться у вас, ви за них відповідальні.

**Всередині холодильника**

**Входить в послугу:**

* Миття стінок і полиць холодильника (миття зовні входить в звичайне прибирання).

**Вам знадобиться:**

* Зелена серветка для вологого прибирання поверхонь на кухні.
* Засіб "Uniwersalny" Hands App.

**Технологія прибирання:**

1. Перевірте, чи є в холодильнику зіпсовані продукти. Якщо виявите, запитайте у клієнта, чи потрібно їх викинути.
2. Починайте прибирання зверху вниз: спочатку полиці та стінки, потім дверцята холодильника.
3. Перенесіть всі продукти з верхньої полиці на стіл або на нижню полицю холодильника.
4. Змочіть зелену серветку у воді і протріть стелю, стінки та полицю.
5. Якщо деякі плями не відтираються, використовуйте засіб "Uniwersalny" Hands App, розпиливши його на зелену серветку.
6. Поверніть продукти та контейнери на полицю, розставивши їх в тому ж порядку.
7. Повторіть процес з усіма полицями та лотками. В кінці очистіть дверцята, протираючи кожну полицю.
8. Протріть морозильну камеру.
9. Видаліть крихти та плями з резинки між дверцятами холодильника.
10. Закрийте дверцята і видаліть плями та патьоки зовні, якщо вони є.

**Треба знати:**

* Клієнт повинен розморозити холодильник до вашого приїзду.
* Якщо холодильник включений і не розморожений, мийте тільки холодильну камеру, попередивши службу підтримки. Мийте в кілька етапів, тримаючи дверцята відкритими не більше 5 хвилин, потім закриваючи її на 5-10 хвилин. Після миття зберіть конденсат (краплі) вологою зеленою серветкою.
* Не викидайте продукти без дозволу.

**Всередині духовки**

**Входить в послугу:**

* Відмити внутрішню частину духовки (миття зовнішньої частини духовки та плити входить у звичайне прибирання).
* Миття посуду або сковорідок у духовці, якщо вони брудні.

**Вам знадобиться:**

* Одноразова губка для нанесення "Przeciw tłuszczowi" на внутрішню поверхню духовки.
* Одноразове протирочне рушник для видалення засобу зі стінок духовки.
* "Przeciw tłuszczowi" – використовуйте на всіх поверхнях духовки. Потрібно змивати.

**Технологія чистки:**

1. Переконайтеся, що духовка вимкнена під час і після чистки.
2. Вийміть з духовки деко і решітку. Якщо вони брудні, помийте їх у раковині за допомогою губки і "Przeciw tłuszczowi".
3. Змочіть губкою внутрішню поверхню духовки.
4. Нанесіть засіб на м'яку частину губки, злегка спіньте і розподіліть щільним шаром по внутрішній поверхні духовки (стінки, стеля, дверцята). Залиште на 20 хвилин, але не дайте засобу висохнути.
5. Коли жировий шар розмокне, потріть його абразивною стороною губки.
6. Промийте губку і почніть змивати засіб зі стінок, стелі і дверцят духовки. Протріть поверхню протирочним рушником, поки повністю не видалите засіб.
7. Якщо залишилися значні сліди жиру і нагару, повторіть обробку. Якщо жиру небагато, потріть ці ділянки пластиковим скребком.
8. Поверніть деко і решітку на місце.

**Всередині мікрохвильовки**

**Входить в послугу:**

* Вимити мікрохвильовку всередині (миття зовні входить у звичайне прибирання).
* Вимити посуд і підставки всередині мікрохвильовки.

**Вам знадобиться:**

* Одноразова губка для миття стінок мікрохвильовки.
* "Przeciw tłuszczowi" – використовуйте на всіх поверхнях мікрохвильовки.

**Технологія чистки:**

1. Вийміть скляну тарілку і пластикову підставку. Вимийте їх у раковині і залиште сохнути.
2. Змочіть губкою внутрішню поверхню мікрохвильовки.
3. Нанесіть засіб на жорстку частину губки і розподіліть по внутрішній поверхні мікрохвильовки, включаючи дверцята. Залиште на 10-15 хвилин, але не дайте засобу висохнути.
4. Коли жировий шар розмокне, потріть його абразивною стороною губки.
5. Ретельно промийте губку і м'якою стороною почніть змивати засіб зі стінок, стелі, решітки випромінювача і дверцята. Частіше промивайте губку.
6. Якщо залишилися значні сліди жиру і нагару, повторіть обробку. Якщо жиру небагато, почистіть ці ділянки скребком.
7. Поверніть підставку і тарілку на місце.
8. В кінці залиште дверцята мікрохвильовки трохи відчиненими, щоб вона просохла.

**Важливо знати:**

* Не залишайте в мікрохвильовці предмети з металу і не тріть абразивною стороною губки металеву пластину всередині мікрохвильовки.

**Всередині кухонних шаф**

**Входить в послугу:**

* Очистити внутрішні та зовнішні поверхні шаф і внутрішню частину дверцят.
* У нижній шафі, де знаходиться сміттєве відро, помити всі поверхні та саме відро.
* Протерти пил з предметів на полицях.

**Вам знадобиться:**

* Зелена серветка для вологого оброблення будь-яких поверхонь.
* Одноразова губка для видалення забруднень зверху шаф і миття сміттєвого відра.
* Засіб "Uniwersalny" Hands App для видалення відбитків пальців і плям.

**Технологія прибирання:**

1. **Підготовка:**
	* Попросіть у клієнта драбину. Пам’ятайте про техніку безпеки і не ставайте на стілець, табурет чи стільницю.
2. **Видалення пилу та бруду:**
	* Видаліть пил і бруд з верхніх поверхонь шаф. Для видалення сильних забруднень використовуйте одноразову губку.
3. **Миття верхніх навісних шаф:**
	* Почніть з верхніх навісних шаф, потім мийте нижні.
	* Для видалення плям і відбитків пальців на внутрішніх і зовнішніх поверхнях шаф нанесіть засіб "Uniwersalny" Hands App на вологу серветку.
	* Очищуйте повністю один навісний шаф, потім переходьте до наступного.
4. **Очищення поличок:**
	* Обережно зніміть все з верхньої полички на стільницю. Протріть поличку вологою зеленою серветкою.
	* Цією ж серветкою протріть баночки та контейнери, потім поверніть їх на місце в тому ж порядку.
	* Повторіть цей процес з нижньою поличкою.
	* Не забудьте відмити внутрішню частину дверцят перед закриттям.
5. **Миття нижніх шаф:**
	* Аналогічно помийте нижні шафи.
6. **Миття сміттєвого відра:**
	* Сміттєве відро помийте одноразовою губкою.

**Важливо знати:**

* Якщо після прибирання ззовні на дверцятах залишилися краплі і підтеки, видаліть їх вологою зеленою серветкою.
* Глянцеві поверхні кухонних шаф легко дряпаються, тому не використовуйте абразивну частину губки. Не розпилюйте мийний засіб відразу на фасади шаф, це може їх пошкодити. Наносіть засіб тільки на серветку.

**Миття вікон**

**Як правильно рахувати вікна:**

* **Одне вікно:** один проріз у стіні з єдиною рамою, незалежно від кількості стулок чи секцій.
* **Два вікна:** якщо між вікнами є стіна.
* **Еркерне вікно:** рахується за кількістю сторін.
* **Балконні двері:** рахуються як окреме вікно, якщо вони не мають єдиної рами з вікном.
* **Подвійне вікно:** рахується за два, незалежно від кількості стулок.

**Входить в послугу:**

* Очистити рами та скло з двох сторін.
* Протерти внутрішні укоси та підвіконня.
* Помити балконні двері.
* Помити москітні сітки.

**Вам знадобиться:**

* Відро.
* Мішок для сміття (під відро).
* Одноразова губка для очищення інших поверхонь.
* Засіб "Uniwersalny" Hands App.
* Серветка для скла та дзеркал.
* Одноразові протиркові рушники.
* Драбина (попросіть у клієнта).
* Телескопічний стрижень, насадка з хутром, гумовий скліз.

**Загальний порядок миття вікон:**

1. Москітні сітки.
2. Вікна ззовні (спочатку – глухі).
3. Бокові частини рами (гумки).
4. Вікна всередині (рами, укоси, скло) і підвіконня.

**Технологія миття москітних сіток:**

* Обережно зніміть москітну сітку або попросіть клієнта це зробити. Покладіть їх у ванну. Розмістіть мішок для сміття вздовж ванни і поставте сітку на нього, щоб уникнути подряпин на поверхні ванни.
* Змочіть поверхню сітки слабким струменем гарячої води і зволоженою м'якою губкою.
* Нанесіть на губку трохи Універсального засобу, спіньте і обережно розподіліть по всій поверхні сітки.
* Залиште засіб на кілька хвилин, потім ретельно змийте бруд і хімію з поверхні сітки.
* Протріть раму сітки насухо одноразовим рушником.
* Залиште сітки в ванні до кінця прибирання. Після миття вікон видаліть забруднення з ванни і перевірте, чи потрібно протерти підлогу в ванній кімнаті.

**Віккна ззовні:**

1. Налийте теплу воду в відро, додайте 15-20 крапель Універсального засобу.
2. Змочіть губку в відрі і м'якою стороною почніть протирати раму і скло ззовні зверху донизу.
3. Частіше промивайте губку і змінюйте воду в відрі, додавши Засіб "Uniwersalny" Hands App.
4. При наявності стійких забруднень нанесіть Засіб "Uniwersalny" Hands App безпосередньо на губку.
5. Якщо крім пилу і вуличного бруду на склі є жирові забруднення або вапняковий нальот, скористайтеся "Проти жиру" або "Проти вапна". Після їх видалення ретельно змийте ці засоби.
6. Після змивання бруду змініть воду і протріть раму і скло використаним протиручним рушником, щоб змити мильний розчин.
7. Змініть воду в відрі, додайте 5 крапель Універсального засобу, змочіть шубку і розподіліть засіб по склу.
8. Горизонтальними рухами осушіть скло, збираючи у основи вікна зайву вологу протиручним рушником. Використовуйте цей самий рушник для протирання після кожного використання. Залишки вологи по кутах висушіть серветкою з мікрофібри.
9. Протріть рами насухо протиручним рушником.
10. Перевірте раму і скло на чистоту і відсутність розводів, особливу увагу приділіть кутам рами.

**Бокові частини рами:**

1. Налийте теплу воду в відро, додайте 15-20 крапель Універсального засобу.
2. Змочіть губку в відрі і м'якою стороною почніть протирати бічну раму зверху донизу. Особливу увагу приділіть резинкам.
3. Частіше промивайте губку і змінюйте воду в відрі, додавши Засіб "Uniwersalny" Hands App.
4. При наявності стійких забруднень нанесіть Засіб "Uniwersalny" Hands App безпосередньо на губку.
5. Після змивання бруду змініть воду і протріть бічну раму і резинки використаним протиручним рушником, щоб змити мильний розчин.
6. Видаліть зайву вологу протиручним рушником.
7. Перевірте бічну раму і резинки на відсутність розводів, особливу увагу приділіть кутам рами.

Вікна всередині:

1. Налійте теплу воду у відро, додайте 15-20 крапель Універсального засобу.
2. Занурте одноразову губку у розчин та протріть поверхню верхньої горизонтальної рами, відкосів, вертикальних рам, ручок та фурнітури на вікні, а також нижньої горизонтальної рами.
3. У разі стійкого забруднення нанесіть засіб "Uniwersalny" Hands App безпосередньо на губку.
4. Знять брудну піну з поверхонь за допомогою протирочного рушника.
5. Перевірте якість виконаної роботи, особливу увагу зверніть на дрібні деталі: ручку, фурнітуру, кути.
6. Змініть воду у відрі, додайте 15-20 крапель Універсального засобу, змочіть губку і розподіліть засіб по склу.
7. Горизонтальними рухами висушіть скло, збираючи зайву вологу протирочним рушником від основи вікна. Використовуйте той же рушник для висушування після кожного використання. Зайву вологу в кутках висушіть в кінці за допомогою рушника з мікрофібри.
8. Протріть рами насухо протирочним рушником.
9. Перевірте скло на чистоту та відсутність розводів.
10. Протріть підвіконня одноразовим протирочним рушником і Універсальним засобом.

**Важливо знати:**

* Обережно працюйте з відкритим вікном: тримайтесь за ручку рами, коли стоїте на висоті.
* Якщо в квартирі є діти або домашні тварини, не залишайте відкриті вікна без нагляду.
* Не мийте вікно, якщо на ньому є тріщини або пошкодження. Сповістіть про це службу підтримки.
* Не розпилюйте мийні засоби на скло, оскільки можуть залишитися розводи.
* Після кожного руху склізи витирайте резинку одноразовим рушником, щоб уникнути протікання.
* Якщо в квартирі проводиться перепланування і балкон є продовженням кімнати, такі вікна вважаються балконними.

**Миття балконного скла**

**Входить у послугу:**

* Вимити рами і скла з обох сторін.
* Протерти відливи та підвіконня.
* Вимити москітні сітки.

**Вам знадобиться:**

* Засіб "Uniwersalny" Hands App.
* Відро.
* Сміттєвий пакет (під відро).
* Одноразова губка.
* Серветка для скла і дзеркал.
* Одноразові протирачні серветки.
* Сходи (попросіть у клієнта).
* Телескопічна вістря, насадка з м'якою щіткою, гумова лазька.

**Загальний порядок миття:**

1. Москітні сітки.
2. Вікна ззовні (спочатку нерухомі).
3. Бічна рама.
4. Вікна всередині.

**Технологія миття москітної сітки:**

1. Акуратно зніміть москітну сітку або попросіть клієнта це зробити. Перенесіть сітку в ванну, розташуйте сміттєвий пакет вздовж ванни і покладіть сітку на нього, щоб уникнути подряпин.
2. Змочіть поверхню сітки слабким струменем гарячої води і зволоженою м'якою губкою.
3. Нанесіть невелику кількість Універсального засобу на губку, спіньте і м'якою стороною розподіліть по всій поверхні сітки.
4. Залиште засіб на кілька хвилин, потім ретельно змийте бруд та хімікати з поверхні сітки.
5. Протріть раму сітки насухо одноразовим полотенцем.
6. Залиште сітки в ванні до завершення миття вікон. Після миття вікон видаліть забруднення з ванни та перевірте, чи потрібно протерти підлогу. Поверніть сітки назад або попросіть клієнта це зробити.

**Технологія миття балконного скла:**

**Вікна ззовні:**

1. Налійте теплу воду в відро, додайте 5 крапель Універсального засобу.
2. Змочіть губку в відрі і м'якою стороною почніть витирати раму та скло ззовні зверху донизу.
3. Частіше промивайте губку та змінюйте воду в відрі, додаючи Засіб "Uniwersalny" Hands App.
4. При стійких забрудненнях нанесіть Засіб "Uniwersalny" Hands App безпосередньо на губку. Якщо на склах є жирові забруднення або вапнякові нальоти, використовуйте "Przeciw tłuszczowi" або "Przeciw kamieniowi". Ретельно змийте ці засоби.
5. Після змивання всієї бруду, змініть воду і протріть раму та скло використаним одноразовим полотенцем, щоб змити мильний розчин.
6. Змініть воду в відрі, додайте 5 крапель Універсального засобу, змочіть шубку і розподіліть засіб по склу.
7. Горизонтальними рухами витріть скло, збираючи надлишки вологи у основи вікна одноразовим полотенцем. Використовуйте це ж полотенце для протирання після кожного використання. Надлишки вологи в кутках висушіть серветкою з мікрофібри.
8. Протріть раму насухо одноразовим полотенцем.
9. Перевірте раму та скло на чистоту та відсутність розводів, приділяючи особливу увагу куткам рами.

**Бокові частини рами:**

1. Налійте теплу воду в відро, додайте 5 розпилів Універсального засобу.
2. Занурте губку в відро і м'яко протріть бічну раму зверху донизу, з особливою увагою до ущільнювачів.
3. Частіше промивайте губку та змінюйте воду в відрі, додавши Засіб "Uniwersalny" Hands App.
4. При стійкому забрудненні нанесіть Засіб "Uniwersalny" Hands App безпосередньо на губку.
5. Після видалення всього забруднення змініть воду та протріть бічну раму та ущільнювачі використаним одноразовим полотенцем, щоб змити мильний розчин.
6. Видаліть залишки вологи одноразовим полотенцем.
7. Перевірте бічну раму та ущільнювачі на відсутність розводів, приділяючи особливу увагу кутам рами.

**Вікна всередині:**

1. Налійте теплу воду в відро, додайте 5 розпилів Універсального засобу.
2. Занурте одноразову губку у розчин і протріть поверхню верхньої горизонтальної рами, внутрішніх підвіконь, вертикальних рам, ручок та фурнітури на вікні, а також нижньої горизонтальної рами.
3. При стійкому забрудненні нанесіть Засіб "Uniwersalny" Hands App безпосередньо на губку.
4. Видаліть забруднену піну з поверхонь протирочним полотенцем.
5. Перевірте якість виконаної роботи, звертаючи увагу на дрібні деталі: ручки, фурнітуру, кути.
6. Змініть воду в відрі, додайте 5 розпилів Універсального засобу, занурте шубку і розподіліть засіб по склу.
7. Горизонтальними рухами висушіть скло, збираючи зайву вологу у основи вікна одноразовим полотенцем. Використовуйте те ж саме полотенце для витирання після кожного використання. Залишки вологи в кутах висушіть в кінці.
8. Протріть раму насухо одноразовим полотенцем.
9. Перевірте скло на чистоту і відсутність розводів.
10. Протріть підвіконня одноразовим протирочним полотенцем та Універсальним засобом.

**Важно запам'ятати:**

 • Працюйте обережно з відкритим вікном: тримайтеся за ручку рами, коли перебуваєте на висоті.

• Якщо в квартирі є діти або домашні тварини, не залишайте відкриті вікна без нагляду.

• Не мийте вікно, якщо на ньому є тріщини або пошкодження. Повідомте про це службу підтримки.

• Не розпилюйте мийні засоби на скло, оскільки можуть залишитися розводи.

 • Після кожного руху склянкою протріть ущільнювач насухо, щоб уникнути протікань. • Якщо балкон є продовженням кімнати, такі вікна вважаються балконним остекленням.

**Прибирання балкона**

**Входить в послугу:**

 • Видалення пилу з усіх поверхонь.

 • Помиття підлоги.

**Не входить в послугу:**

 • Миття скла на балконі.

• Миття вікна та дверей між балконом і кімнатою.

• Миття стін, стелі та решіток.

**Вам знадобиться:**

 • Одноразові протирочні серветки.

• Синя серветка для видалення пилу.

• Мітла для ручного миття підлоги.

 • Відро.

• Засіб "Uniwersalny" Hands App.

**Технологія прибирання:**

• Якщо на балконі складено багато предметів, звільніть собі місце, щоб зручно було мити поверхні. Переносять предмети в одну зону балкона і переставляйте за потребою, обережно, щоб нічого не пошкодити.

• Видаліть пил з предметів на балконі за допомогою синьої серветки. Піднімайте предмети, протирайте і ставте на місце, не забуваючи протирати пил під ними.

 • Протріть плінтуси, а потім підлогу. Використовуйте мітлу для миття підлоги, мийте руками, оскільки з мопом на балконі складно розвернутися. Піднімайте предмети, протирайте підлогу під ними і ставте на місце.

**Важливо знати:**

 • Не піднімайте важкі предмети на балконі.

 • Якщо балкон є продовженням кімнати і перегородки відсутні, опцію "Прибирання балкона" додавати не потрібно — ця територія прибирається разом з кімнатою.

**Миття лотка для домашніх тварин**

**Входить у послугу:**

 • Очистити лоток і замінити наповнювач.

**Вам знадобиться:**

 • Одноразова губка для миття лотка.

• Одноразове протирочне полотенце для витирання лотка насухо.

 • Мішковина для викидання вмісту лотка.

 • Засіб "Uniwersalny" Hands App для видалення сильних забруднень.

**Технологія прибирання:**

1. Викиньте вміст лотка в мішковину, зав'яжіть і викиньте.
2. Вимийте лоток губкою і водою. Воду виливайте у унітаз, а не у раковину або ванну. У разі необхідності використовуйте засіб "Uniwersalny" Hands App.
3. Промийте лоток чистою водою, щоб позбутися від залишків засобу.
4. Протріть лоток насухо використаним протирочним полотенцем.
5. Насипте наповнювач, якщо він знаходиться на видному місці. Якщо ні, уточніть у клієнта.

**Прибирання гардеробної кімнати**

**Входить у послугу:**

• Зібрати і розвісити речі.

 • Витерти пил з поверхонь.

• Почистити килимове покриття.

• Натерти дзеркала.

 • Протерти плінтуси і помити підлогу.

**Вам знадобиться:**

• Синя салфетка для вологого прибирання поверхонь.

• Салфетка для скла і дзеркал.

• Протирочне полотенце для плінтусів.

• Швабра і мітла.

• Відро.

• Засіб "Uniwersalny" Hands App.

**Технологія прибирання:**

1. Розберіть речі. Зіберіть речі з крісел, пуфів і підлоги, розподіліть і розвісьте їх (сорочки, сукні, штани, костюми, верхній одяг), решту аккуратно складіть.
2. Налийте води в відро і додайте 5 розпилення Універсального засобу.
3. Зніміть речі з верхніх полиць і складіть їх на стільці або іншій зручній поверхні. Не складайте речі на підлогу.
4. Протріть верхні полиці вологою синьою салфеткою, а потім нижні.
5. Протріть бічні стінки і стелю гардеробної.
6. Поверніть речі на полиці, аккуратно склавши їх по групах (футболки, майки, кофти на одній полиці; джинси, шорти, штани, спідниці на іншій). Для постільної білизни та рушників запитайте у клієнта, як розкласти.
7. Протріть пил з усіх полиць аналогічним чином.
8. Протріть стінки, стелю і трубу в відділенні для одягу гардеробної.
9. Протріть двері гардеробної кімнати, включаючи ручки і наличники, видаляючи відбитки пальців за допомогою Універсального засобу.
10. Протріть полички під взуття, аксесуари та аптечку.
11. Протріть дзеркала вологою синьою салфеткою, а потім салфеткою для скла і дзеркал.
12. Пропиліть килим або підлогове покриття. Якщо пилососа немає, почистіть жорсткою стороною одноразової губки.
13. Протріть плінтуси використаним протирочним полотенцем і помийте підлогу шваброю, додавши до відра Засіб "Uniwersalny" Hands App. Вдруге протріть підлогу чистою водою.

**Важливо знати:**

• В відділенні для одягу розвішуйте речі зліва направо в такому порядку: блузки, сорочки, піджаки, штани, сукні, верхній одяг.

• Речі будуть виглядати аккуратніше, якщо спочатку розвісити світлі речі, а потім темні.

• У регламент базового прибирання входить протирка підлоги в гардеробні, якщо її площа не більше 4 кв. м. Додайте цю опцію, якщо площа більша або клієнт просить виконати інші роботи окрім протирки підлоги.

**Прасування білизни**

**Включено в послугу:**

• Прасування залишеного клієнтом білизни.

• Розкладання і розвішування, за бажанням клієнта можна скласти футболки, рушники, постільну білизну.

**Не включено в послугу:**

 • Нижня білизна (труси, бюстгальтери), шкарпетки.

• Речі з позначенням на ярлику "глажка заборонена".

• Дорогі вечірні наряди (через складність тканини).

**Вам знадобиться:**

• Праска, дошка і пульверизатор клієнта.

 • Вішачки для сорочок, блузок і штанів (при необхідності).

• Сітка для прасування.

 • Олівець для чищення праски.

• Одноразове протирочне полотенце.

Технологія прасування:

1. Відсортуйте білизну по купам, перевіряючи склад на бірці:
	1. Посильне білизна та рушники.
	2. Вироби з шерсті.
	3. Вироби з шовку.
	4. Вироби з синтетичних волокон (поліестер, поліамід, нейлон, акрил).
	5. Вироби з віскози.
	6. Вироби з бавовни.
	7. Джинси.
2. Підготуйте праску: встановіть регулятор температури на 0, вимкніть подачу пари, налійте воду. Увімкніть праску на максимальну температуру, перевірте пару (використовуйте свою салфетку). Зменште температуру до 60 градусів, перевірте підошву праски. Якщо є нагар, видаліть його за допомогою олівця для чищення: поставте праску вертикально на салфетку, обробіть теплу підошву праски олівцем, потріть по салфетці. Повторіть, якщо потрібно. Якщо праска без пари, використовуйте пульверизатор клієнта.
3. Почніть прасування з виробів з тонких дрібних тканин (шовк, синтетика), потім переходьте до більш щільних (посильне білизна, рушники), поступово збільшуючи температуру праски.
	1. Вироби з шовку: Прасуйте з невидимої сторони на режимі "Шовк" або найнижчій температурі. Збирати вироби з шовку не можна - розвішуйте їх на спинку стільця, крісла або дивана.
	2. Синтетичні тканини: Прасуйте з невидимої сторони. Почніть з сорочок, блузок, спідниць, суконь. Светри та кофти з тонкого трикотажу прасуйте через вологу сітку, попередньо вивернувши на невидиму сторону. Більш щільний трикотаж паром розпарюйте, не доторкаючись підошвою праски.
	3. Брюки: Прасуйте брюки без зламів з невидимої сторони, брюки зі зламами - з лицевої сторони через сітку.
	4. Віскоза: Прасуйте з невидимої сторони при температурі між бавовном і шовком.
	5. Вироби з шерсті: Прасуйте через вологу тканину, не водячи праску по поверхні.
	6. Вироби з бавовни: Прасуйте з невидимої сторони на режимі для бавовни.
	7. Джинси: Прасуйте з невидимої сторони на режимі для бавовни, бажано з парою.
	8. Постільна білизна та рушники: Прасуйте з лицевої сторони, аккуратно складайте в купку.

 4. Вимкніть праску, вилейте залишок води з резервуара, намотайте провід і приберіть на відведене місце. Надавайте особливу увагу приміщенням, де знаходяться діти. Зіберіть дошку та поставте на місце.

**Важливо знати:**

**Глажка рубашки:** Почніть з ворітника, потім переходьте до рукавів (без стрілок), передніх панелей і спинки. Після цього рубашку виверніть на лицеву сторону і пройдіться по краях рукавів. Повесьте рубашку на вішалку або спинку стільця.

**Глажка брюк із стрілками**: Прогладьте пояс і кишені зі звороту, а потім стрілки з лицьової сторони через сітку.

 **Використання пари:** Отпарте светри та кофти, тримаючи праску на відстані 5 см від речі.

 **Уникайте блиску**: Гладьте зсередини, щоб уникнути блиску.

**Для пересушених речей:** Зволожте їх з допомогою пульверизатора і прасуйте на низькій температурі.

**Після глажки:** Дайте речам охолонути 5 хвилин, щоб вони не пом'ялись після вивороту.

* Рекомендований час глажки речей:
* Брюки із стрілками: 5-8 хвилин.
* Спортивні брюки: 5 хвилин.
* Джинси: 6 хвилин.
* Спідниця: 5 хвилин.
* Сукня без рукавів: 6-10 хвилин.
* Сукня з рукавом: 10-15 хвилин.
* **Рубашка з коротким рукавом:** 5 хвилин.
* **Рубашка з довгим рукавом**: 7 хвилин.
* **Футболка з круглим комірцем:** 2-3 хвилини.
* **Футболка-поло:** 3-4 хвилини.
* **Піджак класичний:** 15-20 хвилин.
* **Жакет жіночий:** 15-20 хвилин.
* **Постільна білизна розміром 1,5**: 20 хвилин.
* **Постільна білизна розміром 2,0**: 30 хвилин.
* **Постільна білизна "євро" (комплект):** 40 хвилин.
* **Рушник махровий:** 2-5 хвилин.
* **Кухонний рушник:** 1-2 хвилини.

**Прибрати ще щось**

Ця опція допоможе, коли клієнт просить прибрати щось, що не зазначено в регламенті, але й не заборонено.

* Помити посуд довше ніж 30 хвилин.
	+ Розібрати речі клієнта (з коробок, чемоданів або після прання).
	+ Прибрати всередину шаф у кімнатах та передпокої.
	+ Прибрати в кладовій.
	+ Протерти багато малих предметів (статуетки, книги і т.п.).
	+ Протерти кілька простих плафонів на стелі (люстра - додаткова опція). Якщо виникає подібна ситуація, повідомте клієнту, що він може додати опцію "Прибрати ще щось" і збільшити час прибирання на 30 хвилин. Можна додати до 6 таких опцій (до 3 годин додаткового часу).

**Важливо знати:**

* + Прання одягу та полірування меблів не входять у прибирання.
	+ Якщо у вас є сумніви, чи слід виконувати прохання клієнта, уточніть у службі підтримки.

**§ 2**

**Інвентарь та хімія**

**1. Список**

**Засіб універсальний “Uniwersalny”**

Призначений для видалення пилу, бруду та відбитків пальців з меблів та предметів інтер'єру по всій квартирі. Підходить для очищення будь-яких поверхонь, включаючи алюміній, нержавіючу сталь та камінь. Для протирання меблів від пилу засіб слід розведення у теплій воді (1 мл на 1 літр). Для видалення складних забруднень засіб наноситься на серветку. Змивати засіб не потрібно. По завершенні прибирання необхідно повернути тригер у положення OFF, щоб засіб не вилився в рюкзаку

**Засіб "Przeciw tłuszczowi" “Przeciw tłuszczowi”**

Використовується для очищення кухонної плити, мийки на кухні, змішувача та плитки. Швидко розчиняє та видаляє жирові та білкові забруднення. Засіб наноситься на вологу губку, спінюється та наноситься на поверхню. Містить луг, тому його необхідно змивати. Заборонено наносити на алюмінієві, дерев'яні та кам'яні поверхні, склянокерамічні плити, а також на поверхні, які контактують з їжею або напоями (холодильник, кавоварка, чайник). По завершенні прибирання необхідно повернути тригер у положення OFF.

**Засіб "Przeciw kamieniowi" “Przeciw kamieniowi”**

Використовується для миття унітазів, раковин, ванн та стін навколо них. Підходить для керамічних, кахельних, фаянсових та акрилових поверхонь, а також для нікельованих і хромованих поверхонь. Перед застосуванням необхідно змочити поверхні водою. Для використання нанести засіб на жорстку сторону одноразової губки, спінити та розподілити м'якою стороною по поверхні. Засіб можна тримати на поверхні не більше 10 хвилин, на змішувачах — до 5 хвилин. Змивати лише холодною водою. По завершенні прибирання необхідно повернути тригер у положення OFF.

**Салфетки**

* **Синя салфетка (MicroQuick):** для видалення пилу і забруднень у кімнатах і коридорі. Не залишає розводів і ворсинок на гладких поверхнях. Видається на 10 прибирань.
* **Зелена салфетка (PVA Micro):** для вологої протиранки поверхонь на кухні. Не залишає розводів на склах і дзеркалах. Видається на 20 прибирань.
* **Рожева салфетка (PVA Micro):** для вологої протиранки поверхонь у санвузлах. Прекрасно вбирає вологу. Видається на 20 прибирань.
* **Жовта салфетка (MicroQuick):** для чищення скла і дзеркал. Виготовлена з целюлози. Видається на 20 прибирань.
* **Зелена салфетка (MicroQuick):** для сухої очистки скла і дзеркал від розводів після миття. Прекрасно вбирає вологу. Видається на 20 прибирань.
* **Одноразова протиравна серветка:** для фінальної протиранки будь-яких поверхонь. Швидко вбирає вологу. Використовуйте тільки у сухому вигляді. Норма видавання — 3 штуки на кожне прибирання. Після використання потрібно викинути!

**Губки**

* **Одноразова губка з абразивом:** Видається по дві на кожне замовлення. Перша для миття ванної, душової кабіни, раковини, біде та унітаза. Друга для миття посуду або додаткових опцій. Абразивна сторона може подряпати поверхні, тому використовуйте з обережністю. Після використання потрібно викинути!

**Рукавиці**

**• Білі нейлонові перчатки:** для заміни постільної білизни та складання одягу.

**• Міцні сині перчатки:** для використання в житлових кімнатах, кухні та прибиральній.

**• Міцні червоні перчатки:** для використання в санвузлі. Не використовувати в житлових кімнатах, кухні або прибиральній!

**Пластиковий змітар**

Використовується для видалення застарілих плям жиру на плитці, стільниці, склянокерамічній плиті, очищення духовки та мікрохвильової печі. Видається на 90 прибирань. Робіть під кутом 45°.

**Швабра**

**• Флаундер:** Утримувач мийної насадки**.**

**• Ручка:** Вставляється в флаундер, підходить для насадки з шубкою та скольза**.**

**• Моп:** Тканинна насадка для миття підлоги. Дотирайте моп в сухому вигляді після основного миття.

**Відро**

Згортане силіконове відро для вологої прибирання поверхонь і підлоги.

**Сітка для прасування**

Захищає одяг від пошкоджень, використовується під час режиму парування.

**Карандаш для чищення праски**

Видаляє нальот, плями та вапнякові відкладення з підошви праски. Підходить для всіх типів поверхонь прасок.

**Мусорні пакети**

Для заміни пакета у сміттєвому відрі та збору сміття під час прибирання. Також використовуються як підкладка під засоби та відро.

**Як використовувати:** Розігрійте праску, поставте її вертикально на згорнуту серветку (краще одноразове протиравне полотно, після видалення його ви його викинете) і пройдіть декілька разів по поверхні карандашем. Шипляча рідина буде стікати на серветку. Потім переверніть праску і прогладьте серветку декілька разів — залишки бруду та рідини залишаться на серветці.

**2. Використання хімії та інвентарю під час прибирання**

Відібраний Сервісом інвентар та хімія забезпечують якісне надання послуг і їх безпеку при дотриманні регламенту та правил їх використання. На кожне замовлення ви повинні приїжджати з повним комплектом інвентарю та хімії, навіть якщо щось може не знадобитися. Клієнт може вирішити додати додаткову послугу під час прибирання, тому все необхідне повинно бути під рукою у вас. Не використовуйте на замовленні інвентар і хімію, придбані самостійно, оскільки це може призвести до пошкодження майна або загрози життю і здоров'ю клієнта. Весь наданий Сервісом інвентар і хімію слід використовувати строго за їхнім призначенням, щоб уникнути таких негативних наслідків.

**Звертаємо особливу увагу:** змішування різних видів хімічних засобів, переливання їх у інші ємності, використання не за призначенням, а також розведення з порушенням регламенту і інструкцій на етикетці може призвести до серйозних наслідків для вашого життя та здоров'я, а також для життя та здоров'я ваших клієнтів та їх майна. Порушення цього пункту вважається грубим порушенням Умов використання Сервісу і Регламенту, за яке Сервіс не несе відповідальності. Використання інвентарю та/або хімії клієнта допускається лише за його безпосереднім вказівкою, під його відповідальність і з обов'язковим попереднім повідомленням служби підтримки за телефоном або через канал підтримки клинерів в Telegram. Виняток становлять випадки, коли потрібно використовувати спеціалізовані засоби клієнта для певних видів поверхонь. Якщо такі поверхні потребують особливого догляду, а в вашому комплекті інвентарю та хімії відповідного засобу немає, а Середовище "Uniwersalny" Hands App не впорається, ви можете попросити відповідний засіб від клієнта. Згідно правил сервісу Hands App, використання хімії та інвентарю з порушенням Регламенту є подією, за яку може бути призначена підвищена комісія Сервісу та інші наслідки аж до обмеження використання Сервісу.

**3. Норми видачі інвентарю**

Після оформлення ви отримуєте безкоштовно стартовий набір інвентарю та розхідних матеріалів, розрахований приблизно на 40-100 прибирань. Вартість цього набору становить: 1 007 злотих. При використанні розхідних матеріалів ви можете зв'язатися з службою підтримки в Telegram та запросити поповнення певних елементів інвентарю. Забрати все необхідне можна на складі Сервісу Hands App. Також ви можете замовити доставку хімії додому через чат з підтримкою. Вартість доставки розраховується за тарифом "Доставка" в додатку Uber і оплачується вами. Співробітники складу передадуть поповнення викликаному вами кур'єру.

**4. Правила догляду за інвентарем**

**Прання серветок та мопів:**

* Після кожного прибирання обов'язково праньте всі серветки, мопи та шубку. Робіть це в пральній машині при температурі не більше 60° або вручну.
* Використовуйте лише звичайний порошок, не застосовуйте відбілювальні засоби. Ніколи не праньте серветки звичайним милом, оскільки воно погано вимивається з тканини, і серветки будуть залишати розводи на поверхні.

**Віджим зелених та рожевих серветок:**

* Зелені та рожеві серветки легко віджимаються. Достатньо стиснути серветку в руці, щоб видалити зайву вологу. Не віджимайте серветку з силою або двома руками, оскільки це може призвести до її розриву.

 **Чищення відра:**

* Мийте відро з обох сторін за допомогою Універсального засобу після кожного прибирання підлоги.

 **Чищення скребка:**

* Мийте пластиковий скребок губкою з миючим засобом для посуду після кожного використання.
* Чищення інвентаря: o Протирайте інвентар по мірі необхідності.

**Стан інвентаря:**

* Не використовуйте старий та брудний інвентар на замовленнях. Навчасно поповнюйте запаси та придбавайте новий інвентар через підтримку клинерів в Telegram.

**5. Пилесос та драбина**

 **Запит на пилосос та сходи:**

* Перед прибиранням попросіть у клієнта пилосос та сходи.

 **Інструктаж з пилососом:**

* Дізнайтеся від клієнта, як користуватися пилососом і чи є які-небудь особливості роботи з ним. Це важливо, оскільки існує безліч моделей пилососів з різними функціями. Наприклад, з пилососами для сухого прибирання не можна пилососити мокрий підлог.
* Спитайте, як чистити пилосос. Вам доведеться це зробити після прибирання, а можливо й під час нього, якщо пилосос заб’ється. Наприклад, мийні пилососи потрібно ретельно мити одразу після використання, щоб уникнути неприємного запаху від брудної води. Деякі пилососи для сухого прибирання вимагають заміни пилозбірника-мішка через кілька прибирань.
* Почерпніть, чи є насадка для чищення м’якого меблі. Така насадка дозволяє зручно та гігієнічно видаляти пил з м’якого меблі.

 **Використання сходинок:**

* З метою вашої безпеки строго заборонено ставати на будь-які предмети меблі, крім сходинок. Сходинка може бути будь-якою, головне, щоб вона була стійкою. Якщо сходинки немає, попередіть клієнта, що прибирання буде здійснене на рівні витягнутої руки у доступних місцях.

 **Після використання:**

* Після використання обережно складайте пилосос і сходинки, не залишаючи їх на прохідному шляху.

**6. Вартість інвентаря та розхідних матеріалів**

 У разі обмеження доступу до сервісу ви зобов'язані повернути футболку, стартовий інвентар для прибирання та залишені поповнення. Або компенсувати їх вартість, відповідно до прайс-листу нижче:

* Рюкзак/сумка для транспортування інвентаря на замовлення – 200 PLN / ШТ
* Телескопічна висувка для швабри – 28 PLN / ШТ
* Держатель для мопа – 36 PLN / ШТ
* Перчатки нейлонові – 22 PLN / 1 ПАРА
* Фартук брендований – 180 PLN / ШТ
* Пляшка 500 мл – 10 PLN / ШТ
* Пляшка 250 мл – 6 PLN / ШТ
* Сітка для прасування – 15 PLN / ШТ
* Олівець для очищення поверхні праски – 9 PLN / ШТ
* Відро складане – 21 PLN / ШТ
* Щітка праски – 6 PLN / ШТ
* Контейнер для чеклистів та подарунків – 12 PLN / ШТ
* Вимірювальний склянка 20 мл – 8 PLN / шт
* Пакет для зберігання та перенесення чистих та брудних розхідних матеріалів – 4 PLN / ШТ
* Концентрат "Uniwersalny” Hands App – 16 PLN / 1 ЛІТР
* Концентрат "Przeciw tłuszczowi” Hands App – 18 PLN / 1 ЛІТР
* Концентрат "Przeciw kamieniowi” Hands App – 14 PLN / 1 ЛІТР
* Засіб для миття посуду "Dishes" Hands App – 12 PLN / 1 ЛІТР
* Сині перчатки – 6 PLN / 1 ПАРА
* Червоні перчатки – 6 PLN / 1 ПАРА
* Салфетка синя MicroQuick – 18 PLN / ШТ
* Салфетка жовта MicroQuick – 18 PLN / ШТ
* Салфетка зелена MicroQuick – 18 PLN / ШТ
* Салфетка рожева PVA – 18 PLN / ШТ
* Салфетка зелена PVA – 18 PLN / ШТ
* Моп – 25 PLN / 1 ШТ
* Губка – 3 PLN / 10 ШТ У ПАКУВАННІ
* Салфетка одноразова – 28 PLN /100 ШТ У ПАКУВАННІ
* Пакети сміттєві – 15 PLN / 80 ШТ У ПАКУВАННІ

**§ 3**

Сервіс для виконавця надає зручний інтерфейс для роботи та взаємодії з замовленнями. Ось основні розділи додатка або сайту виконавця:

1. **Усі замовлення:**
	* Тут представлені всі доступні замовлення.
	* Ви можете переглядати картки замовлень, ознайомитися з їх описом.
	* Перевірте наявність додаткових опцій та прочитайте коментарі до замовлення.
	* Якщо замовлення вам підходить, натисніть "Взяти замовлення". Після цього воно з'явиться в розділі "Мої замовлення".
2. **Мої замовлення:**
	* Тут відображений список замовлень, які ви взяли або які призначені вам.
	* Ви бачите загальну кількість замовлень та їх розподіл по днях тижня.
	* На кожному замовленні ви можете відзначати початок і завершення прибирання.
3. **На замовленні:**
	* Тут ви можете починати і завершувати виконання замовлень.
	* Перед початком прибирання натисніть "Почати замовлення", а після завершення - "Завершити замовлення".
	* Це дозволяє сервісу відстежувати статус і час виконання замовлень.
4. **Відмовитися від замовлення:**
	* Якщо вам не підходить яке-небудь замовлення, ви можете відмовитися від нього.
	* Зайдіть на картку замовлення і натисніть "Відмовитися від замовлення". Вкажіть причину відмови.
	* За відмову менш як за 24 години до початку прибирання може нараховуватися підвищена комісія сервісу.
5. **Гаманець:**
	* Тут ви можете переглядати свій поточний баланс і історію всіх списань та нарахувань за замовлення.
6. **Профіль:**
	* В цьому розділі знаходяться ваші налаштування, історія замовлень та можливість зв'язку з підтримкою.
	* Також тут ви можете отримати відповіді на популярні питання або задати своє власне.

**§ 4**

**Особливі випадки**

**Пошкодженне майно клієнта/ сервісу**

Будь ласка, повідомляйте про будь-які збитки, які сталися на замовленні, в службу підтримки, навіть якщо клієнт в курсі. Якщо клієнт не в курсі, спочатку зателефонуйте в службу підтримки, розкажіть, що сталося, а потім повідомте клієнту.

**Регламент прибирання не порушений:**

Якщо пошкодження сталося випадково, але без порушення регламенту, необхідно відразу повідомити в службу підтримки. Ми спробуємо врегулювати претензії клієнта. Невідомість про збиток вважається Подією, що викликає підвищену комісію згідно з правилами Сервісу.

**Регламент прибирання порушений:**

Якщо пошкодження сталося через неправильне використання мийних засобів, порушень регламенту роботи з дрібними поверхнями, використання підвіконь, стільців, столів та інших предметів для доступу до важкодоступних місць або інших порушень, це є Подією і викликає підвищену комісію Сервісу. Відразу повідомте в службу підтримки. За невчасне повідомлення або приховування збитку можуть бути застосовані інші наслідки, включно з обмеженням використання Сервісу.

**Умисне завдання збитку:**

У випадку крадіжки, злодійства, грабежу або умисної шкоди майну клієнта / Сервісу, до вас можуть бути застосовані заходи відповідальності відповідно до чинного законодавства Польщі.

**Прибули на прибирання раніше, чім потрібно**

• Якщо ви прибули за 15 хвилин до початку прибирання, не турбуйте клієнта, зачекайте біля будинку або в під'їзді.

• Якщо ви прибули менше, ніж за 15 хвилин, уточніть у клієнта, чи він готовий прийняти вас раніше.

Зв'язатися з клієнтом можна за допомогою кнопки "Подзвонити клієнту" на картці замовлення.

**Запізнились або не можете приїхати на замовлення**

Якщо ви запізнюєтесь, обов'язково попередьте клієнта (скільки можливо швидше, як тільки зрозумієте, що запізнюєтесь) і службу підтримки. Запізнення є винятковою ситуацією і може призвести до підвищеної комісії сервісу. Будьте уважні.
Якщо у вас кілька замовлень на день і ви затримуєтесь на першому через додаткову опцію або складність прибирання, запізнення на наступне замовлення буде виправданим і не призведе до підвищеної комісії. Попередьте службу підтримки не менше, ніж за 1 годину до початку наступного замовлення, щоб ми могли попередити клієнта і, за необхідності, перенести замовлення або знайти іншого клінера.
Якщо ви не можете приїхати на замовлення через форс-мажорні обставини, обов'язково зв'яжіться зі службою підтримки — ми спробуємо допомогти і знайти вам заміну.

**Як потрапити в під’їзд**

Якщо на дверях є домофон, наберіть номер квартири і натисніть кнопку виклику. Наприклад: 345В. Якщо домофон не працює або ніхто не відповідає, зателефонуйте клієнту через кнопку «Подзвонити» в карточці замовлення. Якщо клієнт не відповідає, напишіть в чат підтримки клінерів в Telegram.

**Клієнт не відчиняє двері**

Якщо ви приїхали на замовлення і не можете потрапити в квартиру, виконайте наступні дії:

• Протягом 10 хвилин телефонуйте клієнту через додаток мінімум 3 рази. Після закінчення 10 хвилин, якщо клієнт не з'явився на зв'язок, повідомте в чат підтримки. Чекайте 15 хвилин з початку прибирання і слідкуйте за додатком.

 • Якщо замовлення перенесено або скасовано, можете взяти інше доступне замовлення або зробити несподівану перерву.

**Клієнта нема в будинку під час прибирання**

Огляньтеся, складіть план прибирання, переодягніться і приступайте до нього. Пам'ятайте, що не можна робити:
• Торкатися особистих речей клієнта без потреби.

• Приносити з собою їжу і їсти під час прибирання, якщо загальний час виконання замовлення менше 4 годин.

• Курити в квартирі, на балконі або на сходовій клітці клієнта.

• Припускати кого-небудь до квартири.

• Переставляти особисті речі клієнта. Під час закінчення прибирання переконайтеся, що всі електроприлади та світло вимкнені, вікна та крани закриті. При виході перевірте, що двері зачинені. Клієнт повинен залишити чіткі інструкції про те, куди покласти ключі. Якщо таких інструкцій немає, зв'яжіться зі службою підтримки.
**Зверніть увагу:** Клієнт не повинен зачиняти вас в квартирі. Якщо клієнт відмовляється залишити вільний доступ, повідомте про це в службу підтримки і ви маєте право відмовитися від замовлення.

**Доставка ключів: з клієнтом неможливо зв’язатися**

Поки ключі від квартири клієнта у вас, ви несете відповідальність за їх збереження та за майно в квартирі. Якщо ви не можете зв'язатися з клієнтом для доставки ключів, зателефонуйте в службу підтримки, і ми допоможемо вирішити ситуацію.

 **Виїжджати додому з ключами клієнта категорично заборонено.**

**Надання особистих контактних даних клієнту**

Обмін особистими контактними даними з клієнтом заборонений. Всі спілкування повинні відбуватися через Сервіс. Якщо клієнт просить ваш номер телефону для замовлення безпосередньо, ввічливо відмовте, посилаючись на правила Сервісу. Порушення цих правил розглядається як Подія з наслідками аж до обмеження використання Сервісу.

Якщо клієнт наполягає на оплаті безпосередньо вам, зверніться в службу підтримки. Виконання додаткових послуг без повідомлення Сервісу також має наслідки, оскільки Сервіс не зможе гарантувати оплату або захистити ваші інтереси у випадку претензій.

**В квартирі тварина**

Безпека тварин клієнта — це зона відповідальності самого клієнта. Просіть клієнта обмежити доступ тварини до місця прибирання. Наприклад:

• Великий собака: попросіть клієнта надягнути на неї насадку на рот і вивести з кімнати. Кішка або маленька собака: будьте уважні, не тискайте.

• Якщо заважає прибиранню, попросіть клієнта вивести тварину в іншу кімнату.

Переконайтеся, що вікна та двері зачинені, особливо якщо на вікнах немає москітних сіток. Після прибирання перевірте, чи не зачинили ви випадково тварину в одній з кімнат.

**Дуже брудна квартира**

Оцініть ступінь забруднення перед початком прибирання. Огляньте всі кімнати, особливо кухню та санвузол. Якщо ви виявили складні забруднення або сліди ремонту, не натискайте кнопку "Почати замовлення". Відразу повідомте службу підтримки і детально опишіть ступінь забруднення або зробіть фото з дозволу клієнта. Не виходьте без дозволу служби підтримки.

**Надзвичайні ситуації**

У випадку екстремальної ситуації:

• Повідомте клієнта, якщо він вдома.

• Подзвоніть в службу підтримки.

• Чекайте подальших інструкцій.

• Зберігайте спокій.

Пам'ятка з діями в екстремальних ситуаціях доступна за посиланням [ПОСИЛАННЯ].

**Розбитий ртутний градусник**

Якщо ви розбили ртутний градусник:

1. Повідомте клієнта та попросіть всіх вийти з кімнати, включаючи домашніх тварин.
2. Відкрийте вікно, закрийте двері, щоб не створювати протяг.
3. Надійдіть маску, рукавички та пакети на взуття.
4. За допомогою аркуша паперу, шприца, спринцовки або клейкої стрічки зіберіть ртуть та помістіть у банку з холодною водою або пакет. **Не використовуйте віник або пилосос!**
5. Промийте ділянку з хлорсодержащими засобами або розчином марганцю. Повідомте про це в службу підтримки до закриття замовлення.

**Залучення третьої особи для прибирання**

Не залучайте до прибирання інших осіб. Якщо ви не можете приїхати, повідомте нам, і ми спробуємо допомогти. Залучення іншої особи без реєстрації в Сервісі розглядається як грубе порушення з подальшими наслідками, включаючи обмеження використання Сервісу.

**Причини тимчасового відключення від платформи**

**1. Хвороба:** Якщо у вас є симптоми захворювання, ми вимкнемо доступ до платформи до одужання.

**2. Відпустка:** Повідомте про свою відсутність в службу підтримки. Фахівець орієнтує по здачі інвентаря та тимчасово відключить від сервісу.

**3. Неактивність 30 днів і більше:** Якщо ви неактивні більше 30 днів, доступ буде відключений. Для відновлення зверніться в службу підтримки.

**4. Проблеми з банком/смартфоном:** Повідомте про тимчасові труднощі в службу підтримки. Вас відключать до вирішення проблеми.

**5. Низький рейтинг:** При рейтингу 4 і нижче доступ буде автоматично відключений. Зверніться в службу підтримки для відновлення.

**6. Відмови від замовлень/не відповідаєте на дзвінки**: При тривалому неприйнятті дзвінків або відмовах від замовлень доступ буде відключений.

**Що не входить до базового прибирання**

* Миття стін і стель
* Підйом і переміщення важких предметів і меблів
* Видалення складних забруднень з використанням агресивної хімії
* Прибирання в важкодоступних місцях, поза межами квартири та в місцях загального користування
* Знімання та чищення жалюзі/штор
* Пральні послуги та хімчистка, розвішування речей для сушіння
* Прибирання після хімічних обробок (наприклад, дезінсекції)
* Прибирання в квартирах з комахами
* Прибирання після затоплення або пожежі
* Прибирання в квартирах після смерті людей або тварин
* Прибирання в стані алкогольного чи наркотичного сп'яніння
	+ - У разі зіткнення з такими ситуаціями зверніться до служби підтримки.

**Фотографування на замовленнях**

Фотографування на приватній території без згоди клієнта заборонено законодавством Польщі.

**Якщо фото необхідне для узгодження прибирання:**

 • Якщо клієнт вдома, запитайте дозвіл і поясніть мету фотографії.

• Якщо клієнт проти, повідомте в службу підтримки та опишіть ситуацію текстом.

 • Якщо клієнта немає, старайтеся описати ситуацію текстом, а якщо фото необхідно, фотографуйте лише локальну зону.

**Кухня, поєднанна з вітальнею**

Якщо кухня поєднана з вітальнею, це вважається окремою кімнатою. Наприклад, квартира з однією спальнею, кухнею-вітальнею, прихожою та ванною буде вважатися двокімнатною. Перевірте склад замовлення перед початком прибирання, і при необхідності скоригуйте його, узгодивши з клієнтом і службою підтримки.

**§ 5**

**Виплати і підвищенна комісія сервісу**

**1. Виплати**

**Визначення:**

**• Винагорода Сервісу:** Сума, яку Сервіс заробляє за надання Виконавцю замовлень та коштів для їх виконання, забезпечення взаємодії Клієнтів з Виконавцями, прийом безготівкових платежів за надані послуги, а також участь у врегулюванні спірних ситуацій.

**• Дохід Виконавця:** Сума, яку Клієнт сплачує Виконавцю за замовлення, після вирахування Винагороди Сервісу.

**• Вартість Замовлення:** Вартість усіх послуг, що підлягають оплаті клієнтом Виконавцю, включаючи додаткові послуги або опції.

**• Виплата:** Сума всіх винагород Виконавця за розрахунковий період, після вирахування утримань.

**• Розрахунковий період:** Інтервал часу, протягом якого Виконавець виконує замовлення клієнтів, і за який здійснюється виплата. Протягом календарного місяця може бути декілька розрахункових періодів, залежно від технічних можливостей Сервісу.

**• Утримання:** Сума всіх комісій Сервісу, компенсацій та відшкодувань, передбачених правилами Сервісу.

Під час виконання замовлень Виконавець надає послугу безпосередньо клієнту, який оплачує її вартість готівкою або безготівково через Сервіс. Інші форми оплати не допускаються.

При оплаті Вартості замовлення безпосередньо Виконавцю оплата може здійснюватися тільки готівковими коштами. У такому випадку частина цих грошових коштів повинна бути сплачена Виконавцем Сервісу як Винагорода Сервісу.

**2. Правила нарахування підвищенної комісії сервісу**

Якщо під час виконання замовлення Виконавцем відбувається одне з подій, передбачених правилами, які призводять до збільшення комісії Сервісу, Сервіс має право збільшити комісію. Це означає, що Виконавець отримує виплату за це замовлення менше на відсоток збільшеної комісії.

**Застосування збільшеної комісії Сервісу:**

Після надходження в Сервіс інформації про погано оцінене замовлення, спеціалісти Служби підтримки запитують додаткові відомості про проведену прибирання. При підтвердженні настання Події, Сервіс застосовує збільшену комісію відповідно до встановлених правил.

**Спір щодо збільшеної комісії:**

Якщо Виконавець не згоден з настанням Події, застосуванням збільшеної комісії або її розміром, він має право оскаржити це в розділі "Виплати". Якщо причини застосування комісії невідомі, Виконавець може звернутися в чат-підтримку. При оскарженні збільшеної комісії потрібно аргументувати причину незгоди. Чим докладніше буде пояснення, тим більше шансів на успішне оскарження. Оспорити комісію можна протягом 5 днів з моменту утримання.

Ці правила застосування збільшеної комісії розроблені Сервісом з метою контролю дотримання стандартів і забезпечення репутації Сервісу на відповідному рівні, а також для запобігання ситуаціям, що загрожують репутації бренду Hands App і Сервісу в цілому.

Детальніше про всі Події, за які передбачена збільшена комісія, можна прочитати за посиланням [ПОСИЛАННЯ].

**§ 6**

**Контакти**

**Юридична адреса Сервіса для кореспонденції:**

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

**Адреса склада Сервіса:**

* Warszawa , Wólczyńska 133
* ПН-ПТ з 8:00 до 20:00
* СБ-НД вихідний

**Служба підтримки**

* ПН-НД з 07:30 до 23:00 в телеграм-чаті