

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––– ––––––––––––––––––––

–––––––––––

# § 1

**Як очистити**

# 1. Загальні правила

У цьому документі описані основні критерії якості основного прибирання в додатку Hands App. Детальний опис прибирання кожної зони квартири можна знайти у відповідних розділах.

**Стандарти якості**

## Хімчистка:

Після хімчистки підлоги та текстильних покриттів (килимів, м'яких меблів) у доступному місці та під дрібними предметами не повинно бути сміття, піску, пилу, ворсинок, волосся, шерсті тварин, волокон серветок.

## Вологе прибирання:

Після вологого прибирання твердих поверхонь, як відкритих, так і під меблями, не повинно бути сміття, піску, пилу, ворсинок, волосся, шерсті тварин, волокон серветок. Після висихання на поверхні не повинно бути плям, смуг, липких або жирних залишків, мутних плівок, втрати блиску та слизькості.

Поверхні слід витерти насухо.

## Чистка сантехніки:

Після очищення сантехніка повинна бути очищена від видимого бруду, води та сечового каменю, мильного нальоту, жирної плівки та іржі.

## Очищення скляних і дзеркальних поверхонь:

Після очищення на скляних поверхнях не повинно бути смуг, плям, залишків бруду та миючих засобів, пилу та ворсинок серветок.

**Одяг і взуття:**

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––– ––––––––––––––––––––

–––––––––––

Весь одяг потрібно акуратно скласти в стопку або повісити на спинку стільця чи крісла. Верхній одяг потрібно акуратно повісити на вішалку в передпокої. Взуття в передпокої повинна бути акуратно розкладена попарно.

## Предмети:

Усі предмети, речі та дитячі іграшки після прибирання повинні бути на своїх місцях, акуратно складені чи розкладені. Обов’язково витирайте пил під предметами та самі предмети. Якщо під час прибирання штори були засунуті для зручності, не забудьте розправити їх в кінці.

## Постільна білизна:

Перед прибиранням запитайте клієнта, чи потрібно змінити постільну білизну. При необхідності вимагайте комплект чистої постільної білизни. Обов’язково зніміть брудну постільну білизну, перш ніж одягати чистий набір. Одягніть чисту підстилку в білих нейлонових рукавичках. Якщо клієнт не вимагає зміни постільної білизни, акуратно застелити ліжко.

## Миття посуду:

Вимийте весь брудний посуд, залишений клієнтом. На вимитому посуді не повинно бути залишків їжі, жирних плівок, миючих засобів. Сушіть посуд там, де вкаже клієнт. Якщо передбачена додаткова послуга «всередині печі», помийте сковороди та інший посуд в духовці, якщо вона забруднена.

## Кошик:

Усі сміттєві пакети у сміттєвих баках квартири необхідно замінити на нові. Після закінчення прибирання винесіть сміття в сміттєпровід або вуличний контейнер. Також почистіть пилосос клієнта, викинувши сміття в пакет у коридорі.

## Чистячі засоби:

Використовуйте лише миючі засоби, надані Hands App. Заборонено переливати засоби в іншу тару або приносити свою. Не просіть у клієнта агентів, оскільки ваші агенти спеціально розроблені для підтримуючого прибирання. Ви можете попросити спеціальні засоби для чищення мармурових поверхонь у ванній чи на кухні, якщо вони є у клієнта.

## Після чищення різних твердих поверхонь допустимо:

* Виявлені перед початком очищення неусувні дефекти, наприклад, опіки хімічними речовинами. Повідомити про це клієнта і компанію.

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––– ––––––––––––––––––––

* Старі, стійкі плями. Повідомте клієнта і компанію про те, які плями не вдалося відмити і чому.
* Плями та забруднення, видалення яких призведе до руйнування та корозії матеріалу, втрати естетичних властивостей.

**Основи прибирання**

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

1. Чистячий засіб
2. Механічний вплив
3. Час контакту
4. температура

Професійні миючі засоби ефективніші та безпечніші для поверхонь, ніж звичайні. Для безпечного очищення важливо дотримуватися правил роботи з ними. Рівень pH на засобах вказує на їх склад: кислота, луг або нейтральна речовина.

**Види миючих засобів для основного прибирання:**

* **Агресивний**- кислоти і луги
* **Поверхнево-активні речовини (SA)**- універсальні, нейтральні речовини

**Спосіб вибору хімії:**

* **Кислотні засоби**(pH 0-6): чистий вапняний і мильний наліт, сечовий камінь, іржа. Важливо змочити поверхню перед нанесенням і промити холодною водою. Тримати на поверхні до 10 хвилин. Приклад: "Przeciw kamieniowi".
* **Нейтральні агенти**(pH 6,5-8): видалити пил, бруд, відбитки пальців. Безпечний для натурального каменю та дерев'яних поверхонь. Приклад: «Універсальний» Hands App і «Посуд» Hands App засіб для миття посуду.
* **Лужні засоби**(рН 8,5-14): видалити білкові забруднення і жири. Тримати на поверхні до 10 хвилин. Приклад: "Przeciw tłuszczowi".

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––– ––––––––––––––––––––

–––––––––––

**Спосіб застосування миючого засобу:**

1. Намочіть поверхню.
2. Нанести засіб на інвентар (серветку, губку тощо) і спінити.
3. Рівномірно нанести на поверхню.
4. Промити (при необхідності) і перевірити якість.

Повторіть процедуру, якщо забруднення не очистилося.

Правильно підібраний засіб дозволяє видалити забруднення, не пошкоджуючи поверхню, скорочуючи час очищення та механічний вплив.

**Послідовність очищення**

1. Оглянути приміщення, виявити пошкодження та ступінь забруднення, повідомити про це клієнта.
2. Дізнайтеся, де знаходиться техніка, розпитайте про драбину, пилосос, комплект постільної білизни.
3. У дитячій кімнаті запитайте, куди подіти іграшки.

Прибирання має бути послідовним: спочатку житлові кімнати, потім кухня, коридор і, нарешті, ванна кімната.

**Тест на очищення**

## Тест на очищення

Тест на чищення – це пробне нанесення миючого засобу на невелику ділянку поверхні для вибору найбільш ефективного засобу, який не пошкодить очищену поверхню.

## Коли подавати заявку?

Завжди, коли ви відвідуєте клієнта вперше. Навіть якщо ви вже працювали з подібною поверхнею у іншого клієнта, це не гарантує відсутності ризиків.

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––– ––––––––––––––––––––

–––––––––––

## ВАЖЛИВО!

Одним з найпоширеніших випадків є опіки на керамічній плитці ручної роботи. Зазвичай керамічна плитка стійка до дії кислот і лугів. Однак виробники іноді допускають помилки в процесі виробництва. При контакті з хімічними речовинами така плитка може покритися білуватим нальотом або потріскатися.

## Як провести тест на очищення?

1. Змочіть поверхню водою відповідної температури, нанесіть засіб на губку і спініть.
2. Знайдіть найменш помітну ділянку поверхні, бажано поза увагою, і нанесіть туди засіб.
3. Через 5 хвилин ретельно промийте і огляньте місце на наявність пошкоджень.

Якщо колір досліджуваної ділянки змінився або поверхня стала шорсткою і липкою, засіб використовувати не можна. У цьому випадку використовуйте або нейтральний засіб «Універсальний» Hands App, або чисту воду. Якщо змін немає, засіб можна наносити на всю поверхню.

## Увага!

Виберіть непомітне місце з поля зору. У разі виявлення пошкоджень після перевірки обов’язково повідомте про це клієнта та службу підтримки в Telegram, пояснивши ситуацію.

**Делікатні поверхні**

* **Мармур:** Пошкоджується агресивними агентами. Чистити тільки універсальним засобом. Якщо на кухні мармурова стільниця або у ванній мармурова раковина, не використовуйте лужні або кислотні засоби, спиртовмісні також заборонені. Поясніть клієнту, що потрібен особливий догляд, і перевірте наявність спеціального агента.
* **Алюміній:** Пошкоджується лужними засобами. Використовуйте наданий клієнтом засіб для миття посуду «Посуд» Hands App. Алюміній часто зустрічається там, де використання лугу просто необхідно – на кухні. Наприклад, холодильник, витяжка, побутова техніка. Алюмінієві вироби зазвичай сріблясті або сірі.

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––– ––––––––––––––––––––

–––––––––––

* **Нержавіюча сталь:** Спочатку очистіть засобом "Przeciw tłuszczowi", а потім за допомогою антикальцію. Змийте «Przeciw kamieniowi» через 2-3 хвилини після нанесення холодною водою.
* **Хромовані крани:** Не можна чистити кислотними засобами та абразивами. Для безпечного очищення нанесіть «Przeciw kamieniowi» на 2-3 хвилини, змийте холодною водою і не використовуйте абразивні засоби для очищення кранів.
* **Дерев'яні поверхні:** Вбирають вологу, тому важливо добре віджати засоби для чищення. Використовуйте тільки нейтральні або універсальні засоби. Не використовуйте абразиви для обробки дерев’яних поверхонь, оскільки вони залишать подряпини. Щоб пропилососити паркет або ламінат, уточніть у клієнта, чи є у нього спеціальна насадка для пилососа для паркету, якщо ні, переконайтеся, що основна насадка переключена з режиму «Килим» на режим «Підлога».
* **мікрохвильова піч:** Ретельно очистіть сталеву пластину всередині. Не тріть цю пластину абразивами і не лийте воду; прилад після такої чистки повністю вийде з ладу.
* **Склокерамічна плита:** Очистіть м'якою стороною губки після повного охолодження. Використовуйте засіб для миття посуду «Універсальний» Hands App або «Посуд» Hands App. Важливо пам’ятати, що склокерамічна плита дуже тендітна, її можна подряпати або розбити навіть від незначного удару. Тому будьте обережні під час чищення і не допускайте падіння предметів на його поверхню. Перед чищенням приберіть усі предмети, які могли випадково перекинутися на плиту.

**Як правильно мити підлогу**

1. Ретельно пропилососьте підлогу.
2. Протріть плінтуси одноразовим рушником.
3. Використовуйте засіб для чищення відповідно до інструкції.
4. Вимийте підлогу вздовж плінтусів і під меблями.
5. Змініть воду, якщо вона стане брудною.
6. Мийте паркет і ламінат добре віджатою шваброю.
7. Дерев’яні підлоги мийте вздовж дощок, а плитку та лінолеум мийте рухом у вигляді вісімки.
8. Після основного прання скористайтеся сухою шваброю, щоб уникнути розводів.

## ВАЖЛИВО!

Якщо ви ставите відро на паркет або ламінат, обов’язково підкладіть під нього одноразовий рушник або пакет для сміття. При попаданні води на ламінат є ймовірність, що він з часом розбухне, тому заздалегідь повідомте про це службу підтримки.

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––– ––––––––––––––––––––

–––––––––––

**Як правильно чистити дзеркала**

* Якщо на дзеркалі залишився тільки пил, змочіть ганчірку теплою водою і протріть дзеркало.
* Негайно видаліть вологу серветкою для чищення скла.
* Для дзеркальних шаф використовуйте той самий метод і закінчіть ракелем.
* Для душових кабін спочатку видаліть вологу рожевою ганчіркою, потім ракелем.
* Перевірте дзеркало на наявність смуг від низу до верху.
* Для сильно забруднених дзеркал використовуйте місцевий засіб для чищення.

## ВАЖЛИВО!

* Не використовуйте абразиви для чищення дзеркал – вони можуть подряпати поверхню.
* Перевірте дзеркало на наявність подряпин, відколів і тріщин. Чистити пошкоджене дзеркало небезпечно. Повідомте про це в службу підтримки і не використовуйте засоби для чищення пошкоджених дзеркальних поверхонь.

**Час виконання замовлення**

* 1 кімната і 1 санвузол - 3 години
* 2 кімнати та 1 санвузол - 4 години
* 3 кімнати та 1 санвузол - 5 год
* 4 кімнати і 1 санвузол - 6 год
* 5 кімнат і 1 санвузол - 7 годин
* Додатковий санвузол + 30-60 хв на замовлення
* Прасування - погодинно
* Додатковий сервіс + від 30 хвилин до замовлення

## Чому важливо дотримуватись часу прибирання

Ви можете прибирати квартиру швидше або повільніше, ніж зазначено в додатку. Але в додатку Hands App є правила, які детально описують, що і як ми прибираємо. Ваше завдання - забезпечити стабільно високий рівень обслуговування кожного клієнта. Середня тривалість прибирання базується на практичному досвіді і становить

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––– ––––––––––––––––––––

–––––––––––

видно Вам і клієнтам у картці замовлення з урахуванням усіх додаткових послуг, номерів та санвузлів.

## Тривалість прибирання для постійних клієнтів

У постійних клієнтів прибирання може займати менше часу, ніж середня тривалість через ваш досвід. Не турбуйся про це. Головне не закінчити точно вчасно, а зробити прибирання якісно, ​​щоб клієнт залишився задоволений.

## Клієнт просить прибрати швидше

Перед початком прибирання обговоріть з клієнтом терміни завершення. Скажіть щось на кшталт: «Прибирання вашої квартири/будинку займе близько (кількість годин у програмі/на сайті) годин. Чи є у вас цей час? Якщо мені знадобиться трохи більше часу, я можу закінчити трохи пізніше?» Так ви зрозумієте, чи поспішає клієнт, і зможете якісно виконати прибирання.

## Ви швидше закінчили прибирання

Якщо ви закінчите прибирання на 15-20 хвилин швидше, це прийнятно. Але якщо ви закінчите набагато раніше, ви, ймовірно, щось упустили, і клієнт це помітить. Перед завершенням перевірте якість прибирання: переконайтеся, що все чисто, немає розводів, усі поверхні витерті, речі на місці, додаткові послуги виконані. Перевірте положення «Як чистити», щоб переконатися, що ви все зробили правильно. Тільки після цього завершуйте замовлення.

**Чого не можна робити під час роботи**

* + Стійка на меблі.
	+ Користуватися особистими речами клієнта.
	+ Перебивайте клієнта і сперечайтеся з ним.
	+ Обговоріть свою співпрацю з Hands App.
	+ Під час прибирання залучайте клієнта до розмови.
	+ Займіться своїми особистими справами (їжею, розмовою по телефону, переглядом телевізора).
	+ Палити перед і під час прибирання.

## УВАГА!

Якщо це одне з ваших перших замовлень, не згадуйте про це.

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––– ––––––––––––––––––––

–––––––––––

**Прибуття на робоче місце**

* **Планування маршруту:** Заздалегідь сплануйте свій маршрут і час, необхідний для подорожі.
* **Раннє прибуття:** Якщо ви прийшли більш ніж на 15 хвилин раніше запланованого часу, не турбуйте клієнта. Зачекайте біля будинку або в під'їзді. Якщо ви приїдете менш ніж за 15 хвилин до запланованого часу, уточніть у клієнта через додаток, чи готовий він прийняти вас раніше.
* **Запізнення:** Якщо ви запізнюєтеся, обов'язково повідомте клієнта і службу підтримки, як тільки зрозумієте, що не встигнете. Якщо затримка викликана об'єктивною причиною, ми готові піти вам назустріч. Запізнення повинно бути винятковим випадком і не допускатися навіть на 5 хвилин. Повторне запізнення може призвести до негативних наслідків.
* **Затримка першого замовлення:** Якщо ви затримуєтеся з першим замовленням через його складність, об'єм або додаткові послуги, які вимагає клієнт, обов'язково повідомте про це службу підтримки.
* **Збільшення тривалості замовлення:** Якщо тривалість виконання замовлення збільшується з ініціативи клієнта або з інших об'єктивних причин, пов'язаних з попереднім замовленням, обов'язково повідомте про це службу підтримки. Ми зв'яжемося з клієнтом наступного прибирання і повідомимо про ваше запізнення. Підвищена комісія за таку затримку не стягується.
* **Немає шоу:** Неявка без поважних причин і без повідомлення служби неприпустима.
* **Домофон:** Якщо на дверях є домофон, наберіть номер квартири і натисніть кнопку виклику (іноді просто номер без виклику). Приклад: 345B. Якщо домофон не працює або на дзвінок ніхто не відповідає, зателефонуйте клієнту.
* **Зв'язок із клієнтом:** Скористайтеся кнопкою «Дзвонити клієнту» в картці замовлення.
* **Звернення в службу підтримки:** Напишіть на канал підтримки клінера в Telegram. Кнопка чату знаходиться в розділі «Профіль».

Ви можете самостійно скасувати замовлення в картці замовлення, натиснувши кнопку «Скасувати замовлення». Зверніть увагу, що скасувати замовлення можна не пізніше ніж за 24 години до початку виконання замовлення. Якщо ви скасуєте

**Скасування замовлення**

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––– ––––––––––––––––––––

–––––––––––

замовлення менш ніж за 24 години може стягуватися підвищена комісія згідно з правилами Сервісу.

Клієнти пам’ятають, як виглядають миючі засоби Hands App, тому важливо дотримуватися вимог зовнішнього вигляду та гігієни. Ви повинні виглядати акуратно і охайно.

**Зовнішній вигляд**

## Ваш зовнішній вигляд для кожного прибирання:

1. Випрасувана чорна футболка з логотипом служби і чорні штани.
2. Чистий чорний фартух з логотипом служби.
3. Змінне взуття чорного або білого кольору, зручне та закрите.
4. Причесане та охайне волосся.
5. Одяг без сторонніх запахів, без сильних парфумів (бажано без них).
6. Пам’ятайте, що прибирання потрібно проводити в уніформі Hands App — це обов’язково. Якщо ви забудете одягнути форму або один раз одягнете не ту, ми вам це пробачимо. Однак порушення стандартів зовнішнього вигляду згідно з правилами Сервісу є подією, що призводить до збільшення комісії та інших наслідків, аж до обмеження у використанні Сервісу.

Ввічливість — хороший спосіб завоювати прихильність клієнта.

**Стандарти зв'язку**

## Ось як ви можете це зробити:

* Посміхнись і привітайся.
* Представтеся та скажіть, що ви з програми Hands.
* Зверніться до клієнта офіційно.
* Будьте доброзичливими та ввічливими.
* Запитайте, де можна переодягнутися і залишити свої речі.
* Дізнайтесь уподобання клієнта щодо прибирання та що потребує особливої ​​уваги.
* Огляньте квартиру на наявність пошкоджень.
* Уважно вислухайте клієнта — це допоможе уникнути непорозумінь.

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––– ––––––––––––––––––––

–––––––––––

* Обережно поводьтеся з речами клієнта.
* Після чищення попросіть клієнта перевірити результат.
* Якщо вони не задоволені, виправте недоліки або у складних випадках зверніться до служби підтримки.
* Будьте тактовні та уникайте засуджувальних коментарів щодо дій і поведінки клієнта. Наприклад, не коментуйте безлад у квартирі чи стосунки клієнта з дітьми та домашніми тваринами.
* Категорично неприпустимі грубість, неввічливість і зухвалість.
* Виконання замовлення в стані алкогольного, наркотичного чи іншого сп'яніння категорично неприпустимо.
* Порушення стандартів спілкування згідно з правилами Сервісу є подією, яка призводить до збільшення комісії та інших наслідків, аж до обмеження використання Сервісу.

**Передача результатів очищення клієнту**

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

## Ось як цього уникнути:

* + **Огляд після очищення:** Закінчивши прибирання, ще раз огляньте всі кімнати в квартирі: переконайтеся, що всі доступні місця очищені, поверхні витерті насухо, кути, поверхні і плінтуса чисті, предмети на своїх місцях. Якщо Ви задоволені якістю прибирання, покажіть її клієнту.
	+ **Відгуки клієнтів:** Клієнти часто соромляться перевіряти якість прибирання у вашій присутності, боячись образити вас, якщо будуть недоліки. Тому після вашого відходу вони це роблять ретельніше. Якщо ви переодягаєтеся перед оглядом, клієнт може подумати, що ви не готові виправити будь-які недоліки.
	+ **Спільна перевірка з клієнтом :**Перед зміною запропонуйте клієнту разом перевірити результати очищення та виправити недоліки. Це гарантує, що клієнт буде задоволений, і надає вам хорошу оцінку. Як переконати клієнта ретельно перевірити прибирання у вашій присутності?

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––– ––––––––––––––––––––

* + - Ввічливе прохання:
			* Попросіть клієнта перевірити прибирання ввічливо і ввічливо, не наполягаючи. Зверніться до них по імені і скажіть: «Я закінчив прибирання. Якщо у вас є час, давайте разом пройдемося по квартирі. Я покажу вам, що я зробив, а ви можете перевірити, чи все вам подобається».
			* **Зняття напруги:**Скажіть кілька фраз, щоб переконати їх, що ви нікуди не поспішаєте і хочете переконатися, що вони задоволені: «Я не поспішаю і готовий виправити будь-які недоліки, якщо вони є, тому що для мене найважливіше якість і щоб ви були задоволені».
			* **Відсутність клієнта:**Якщо під час прибирання клієнта немає вдома, переконайтеся в якості виконаної роботи і зателефонуйте клієнту перед від'їздом. Наприклад: «Я закінчив прибирання, витер пил з усіх поверхонь, вимив підлогу, прибрав кухню, ванну, туалет».
* **Заключні слова:**Чемно подякуйте клієнта за замовлення і попрощайтеся.

# 2. Житлові кімнати

**Що входить у прибирання**

* + Збирайте та складайте речі на стільці чи кріслі.
	+ Приберіть з кімнат сміття та брудний посуд.
	+ Акуратно застелити ліжко і замінити постільну білизну, якщо клієнт залишив чистий комплект.
	+ Пропилососьте м'які меблі (якщо у клієнта є пилосос) або зробіть вологе прибирання м'яких меблів (якщо дозволяє матеріал).
	+ Пропилососьте підлогу, килим або очистіть ворс шорсткою стороною одноразової губки.
	+ Витріть пил з вертикальних і горизонтальних поверхонь і предметів інтер'єру.
	+ Витріть пил з відео- та аудіоапаратури.
	+ Полірування скляних та дзеркальних поверхонь.
	+ Витріть пил з світильників (крім люстр).

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––– ––––––––––––––––––––

–––––––––––

* + Протріть підвіконня і радіатор зверху.
	+ Протирати вимикачі та розетки.
	+ Очистіть двері та дверну коробку з обох сторін.
	+ Протріть плінтуси і вимийте підлогу.

**Послідовність очищення**

1. Збирайте та складайте предмети.
2. Збирайте посуд, попільнички та сміття.
3. Заправляти ліжко.
4. Видалити пил з м'яких меблів і ліжка.
5. Пилососьте килим і підлогу.
6. Витріть пил вологою синьою ганчіркою з горизонтальних і вертикальних поверхонь і предметів інтер'єру.
7. Протирати настільні лампи і торшери.
8. Витріть пил з відео- та аудіоапаратури.
9. Протирати дзеркала, вимикачі, розетки.
10. Почистіть підвіконня.
11. Протріть радіатор зверху.
12. Протріть двері, ручку та дверну коробку з обох сторін від пилу та відбитків пальців.
13. Протріть плінтуси і вимийте підлогу.

## ВАЖЛИВО!

Змінюючи постільну білизну на чисту, робіть це після витирання плінтусів і миття підлоги.

**Вам знадобиться**

* + Рукавички для прибирання в усіх приміщеннях, крім туалету та ванної.
	+ Білі нейлонові рукавички для зміни постільної білизни.
	+ Синя ганчірка (MicronQuick) для вологого прибирання будь-яких поверхонь.
	+ Одноразовий рушник для збору вологи з поверхонь і вологого прибирання плінтусів.

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––– ––––––––––––––––––––

–––––––––––

* + Тканина для скла та дзеркал.
	+ Швабра + головка швабри.
	+ Відро.
	+ Попросіть у клієнта пилосос. Якщо немає пилососа, використовуйте совок і віник для підлоги і одноразову губку для килима.
	+ Драбина - запитуйте у клієнта.
	+ Засіб для чищення Hands App "Універсальний". Додайте його у відро для миття або протирання поверхонь, використовуйте для видалення відбитків пальців і плям.

**Технологія очищення**

## Хімчистка

1. **Прибирання:**
	* Складіть речі та залиште їх на ліжку або повісьте на стілець.
	* Приберіть на столі, розкладіть косметику та книги, поставте іграшки у відведене місце.
	* Замініть пакети для сміття на урни, винесіть посуд, попільнички та сміття на кухню.

## М'які меблі:

* + Використовуйте спеціальну насадку-пилосос і пропилососьте м'які меблі.
	+ Якщо немає пилососа, протріть меблі вологою ганчіркою і видаліть шерсть домашніх тварин губкою.
	+ Пилососьте плінтуса з вузьким кріпленням, потім пилососіть килими та підлогу. Згорніть невеликі килимки і відкладіть їх убік.
	+ Якщо пилосос погано всмоктує, повідомте про це клієнта та попросіть його допомогти в його чищенні.

## ліжко:

* + Змінити постільну білизну, якщо клієнт залишив змінний комплект, або застелити ліжко.
	+ Зніміть брудну білизну перед пилососом, вимийте руки перед зміною білизни та застеліть ліжко в білих нейлонових рукавичках.

## Вологе прибирання:

1. **Протирання поверхонь:**

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––– ––––––––––––––––––––

–––––––––––

* + Використовуйте синю ганчірку і миючий засіб «Універсальний» Hands App (15-20 бризок на відро води). Протріть лампи, тумбочки, полиці, шафи, столи, стільці, включаючи ніжки.
	+ Протріть пил під усіма предметами, оцінивши їх стійкість і крихкість.
	+ Ретельно протирайте аудіо- та відеотехніку, а екрани – лише сухою ганчіркою.
	+ Протріть дзеркала та картини синьою ганчіркою, потім ганчіркою для скла. Не залишайте смуг.

## Вимикачі та розетки:

* + Протріть синьою ганчіркою, а також підвіконня, радіатори, дверні рами.

## Прибирання підлоги:

* + Змініть воду, додайте миючий засіб «Універсальний» Hands App. Протріть плінтуси, потім витріть підлогу.
	+ Змініть воду, промийте швабру та повторіть без миючого засобу. Використовуйте один рушник для плінтусів у всіх кімнатах.

## Прибирання кухні:

* + - Закінчивши прибирання житлових кімнат, приступайте до прибирання кухні.

## Додаткові правила:

1. **Послідовність очищення:** Дотримуйтеся послідовності прибирання в кожній кімнаті.
2. **Дитяча кімната:** Попередньо погоджуйте всі дії з клієнтом.
3. **Полиці з іконами:** Протріть їх відповідно до інструкцій клієнта.
4. **Меблі:** Не пересувайте меблі.
5. **Чистячі засоби:** Використовуйте лише агентів Hands App, якщо клієнт не вимагає іншого.
6. **Агенти з трансферу:** Не переливайте миючі засоби в інші контейнери; візьміть із собою агентів і обладнання.
7. **Агенти зберігання:** Не кладіть пляшку з миючим засобом на поверхні; покласти під нього пакет для сміття.
8. **Після очищення:** Покладіть пляшку назад у свій рюкзак, якщо вона більше не потрібна.
9. Вологі ганчірки: не залишайте їх на поверхнях; покладіть їх у кишеню фартуха, якщо потрібно змінити завдання.
10. **Дрібні предмети:** Прибирання пилу може зайняти додатковий час; запропонувати клієнту варіант «Прибрати щось зайве».

**Не входить в прибирання**

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––– ––––––––––––––––––––

–––––––––––

## Заборонено надання таких послуг:

* + Миття стін і стелі.
	+ Полірування меблів.
	+ Пральня.
	+ Прибирання пилу з карнизів і штор.
	+ Заміна штор.
	+ Полив і обпилювання рослин.
	+ Витирання пилу з книг усередині шаф і полиць.
	+ Прибирання всередині шаф і комодів.

# 3. Кухня

**Що входить в прибирання**

* + Помийте посуд (до 30 хвилин).
	+ Протріть фасади шафи.
	+ Очистіть піч, включаючи решітку, ручки та передню частину.
	+ Протерти холодильник.
	+ Очистіть кухонну задню панель.
	+ Польські дзеркала.
	+ Протирати зовнішні поверхні побутової техніки.
	+ Протріть телевізор.
	+ Очистіть підвіконня та радіатори.
	+ Витріть обідній стіл і стільці.
	+ Протріть навісні полиці та картини.
	+ Протріть світильники.
	+ Очистіть кран і раковину.
	+ Протріть вимикачі та розетки.
	+ Відполіруйте двері та дверну коробку.
	+ Винеси сміття.
	+ Протріть плінтуси і вимийте підлоги.

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––– ––––––––––––––––––––

–––––––––––

**Послідовність очищення**

Огляньте кухню і оцініть ступінь забруднення. Зберіть дитячі іграшки, предмети, коробки та сумки. Почніть з дуже брудних поверхонь, таких як плита та кухонна застібка. Нанесіть «Przeciw tłuszczowi» і залиште на 10 хвилин. Потім приступайте до очищення в такій послідовності:

1. Мити посуд.
2. Винеси сміття.
3. Пропилосось підлогу.
4. Протріть фасади шаф і побутову техніку.
5. Очистіть кухонну плиту та плиту.
6. Протерти холодильник.
7. Протріть навісні полиці та картини.
8. Протріть дзеркала.
9. Протріть світильники і телевізор.
10. Протерти стіл і стільці.
11. Протріть підвіконня і радіатор.
12. Очистіть стільницю.
13. Протріть вимикачі та розетки.
14. Протріть двері.
15. Очистіть раковину і змішувач.
16. Протріть плінтуси і вимийте підлогу.

**Ви будете потребувати**

* Губка для нанесення миючого засобу на забруднені поверхні – кухонну плиту, змішувач, мийку, плиту, витяжку.
* Серветка зеленого кольору для вологого прибирання предметів і поверхонь.
* Одноразовий рушник для остаточного полірування.
* Серветка для полірування скла.
* Одноразова губка для миття посуду.
* Засіб для миття посуду "Посуд".
* "Przeciw tłuszczowi" миючий засіб для всіх забруднених поверхонь.
* Миючий засіб "Przeciw kamieniowi" для миття раковини та змішувача.
* Засіб "Універсальний" для прибирання легких забруднень та підлоги.
* Швабра + головка швабри.
* Відро.

## Хімчистка:

**Технологія очищення**

1. **Пилососити:**
	* Почніть з пилососа. Якщо на кухні є м'які меблі, килим або килимове покриття, використовуйте спеціальні насадки і пилосос. Видаліть шерсть домашніх тварин губкою. Після використання поставте пилосос на місце.
	* **Важливо:**Якщо пилосос погано всмоктує, повідомте про це клієнта та попросіть його допомогти в чищенні пилососа.

## Вологе прибирання:

1. **Миття посуду:**
	* Використовуйте миючий засіб «Посуд» і губку від Hands App. Почніть з менш брудного посуду, переходьте до більш брудного. Поставте чистий посуд сушитися або запитайте клієнта, куди його поставити.
	* **Важливо:**Якщо посуду більше, ніж можна помити за 30 хвилин, запропонуйте клієнту опцію «Прибрати щось додатково».

## Сміття:

* Зберіть сміття та замініть мішок для сміття.
* **Важливо:**Миття урни для сміття та місця зберігання сміття включено в додаткову опцію «Всередині кухонних шаф». За необхідності очистіть будь-які свіжі розливи.
1. **Фасади шаф і побутова техніка:**

## Капот:

* Протріть фасади кухонних шаф і побутову техніку вологою ганчіркою зеленого кольору з універсальним миючим засобом. Не забудьте змити засіб для чищення.
* **Холодильник**: Протріть передню частину зеленою тканиною та універсальним миючим засобом. Використовуйте губку та засіб для миття посуду "Посуд" Hands App, щоб видалити бризки жиру.
* **Важливо:**Не використовуйте абразиви або "Przeciw tłuszczowi" на холодильнику. Попросіть клієнта зняти магніти.
* Нанесіть «Przeciw tłuszczowi» на м’яку сторону губки, спініть її та розподіліть по поверхні капюшона. Залиште на 5-10 хвилин, потім м’якою стороною губки видаліть бруд і залишки миючого засобу.
* **Важливо:** Не знімайте жирові фільтри з витяжки.

## Кухня Backsplash:

* + Намочіть поверхню, нанесіть «Przeciw tłuszczowi» на м’яку сторону губки та спініть її. Протріть задню панель шорсткою стороною губки, за потреби використовуючи скребок. Промийте губку і м’якою стороною витріть засіб для чищення.

## лита:

* **Звичайна плита:** Видаліть бруд з поверхні, решіток, ручок і передньої частини за допомогою губки та "Przeciw tłuszczowi". Зніміть решітку та вимийте її в раковині абразивною стороною губки та «Przeciw tłuszczowi».
* **Склокерамічна плита:**Переконайтеся, що плита охолола. Намочіть поверхню, м’якою стороною губки нанесіть очисник «Універсальний» Hands App і протріть поверхню. Змийте засіб для чищення м’якою стороною губки.

## Стіл і стільниця:

* + Протріть зеленою ганчіркою і універсальним миючим засобом. Перемістіть предмети на стільницю, а потім поверніть їх на свої місця. Витріть стіл і ніжки стільця.

## Раковина:

* Нанесіть «Przeciw tłuszczowi» на губку та протріть вологу поверхню раковини. Через 3 хвилини змити прохолодною водою. Нанесіть трохи миючого засобу «Przeciw kamieniowi» на губку та розподіліть нею по крану та раковині. Зверніть увагу на область між змішувачем і стільницею, а також злив. Через 3 хвилини вийміть очищувач і відполіруйте змішувач і раковину одноразовим рушником.

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––– ––––––––––––––––––––

## Поверх:

* Наповніть відро водою і додайте трохи універсального миючого засобу. Протріть плінтуси одноразовим рушником, потім витріть підлогу. Якщо підлога не миється шваброю, використовуйте одноразову губку з миючим засобом для посуду «Przeciw tłuszczowi» або «Dishes». Змініть воду, промийте швабру та повторіть процедуру без миючого засобу.

## Додаткові правила:

1. **полоскання:**Не використовуйте відро для протирання поверхонь на кухні. Прополощіть тканини під проточною водою.
2. **Чистячі засоби клієнта:**Використовуйте лише засоби для чищення Hands App, якщо клієнт не вимагає іншого. Повідомте їм, що ви не несете відповідальності за агентів, наданих за межами служби.
3. **Агенти з трансферу:**Не переливайте миючі засоби в інші контейнери. Агенти та обладнання Bring Hands App.
4. **Агенти зберігання:**Не кладіть пляшку з миючим засобом на поверхні; покладіть під нього пакет для сміття або одноразовий рушник.
5. **Пляшки для очищення:**Якщо очисник більше не потрібен, покладіть його в рюкзак.
6. **Губки та ганчірки клієнта:**Не використовуйте їх.
7. **Зволожуючі поверхні:**Змочіть поверхню перед нанесенням миючого засобу і не дайте їй повністю висохнути.

**Не входить в прибирання**

## Заборонено надання таких послуг:

* + Промивання фільтра витяжки.
	+ Протирання і полив рослин.
	+ Очищення верхньої частини шаф із застарілим, стійким брудом.

# 4. Передпокій

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––– ––––––––––––––––––––

**Що входить в прибирання**

* + Повісьте одяг і розставте взуття.
	+ Видаліть пил з усіх поверхонь.
	+ Польські дзеркала.
	+ Протріть двері з двох сторін.
	+ Почистіть мат або килим.
	+ Протріть плінтуси і вимийте підлогу.

**Послідовність очищення**

1. Повісьте одяг і розставте взуття.
2. Видалити пил.
3. Очистіть дзеркало.
4. Протирати вимикачі та розетки.
5. Протріть двері з двох сторін.
6. Почистіть мат або килим.
7. Протріть плінтуси і вимийте підлогу.

**Ви будете потребувати**

* + Синя ганчірка для вологого прибирання всіх поверхонь, не потребує остаточного полірування.
	+ Тканина для скла та дзеркал.
	+ Одноразова губка з абразивною стороною для ручного очищення килимка та підлогового покриття (якщо немає пилососа).
	+ Одноразовий рушник.
	+ Відро. Швабра + головка швабри.
	+ Засіб для чищення рук «Універсальний» для видалення пилу, відбитків пальців, стійких плям з дверей і миття підлоги.

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––– ––––––––––––––––––––

**Технологія очищення**

## Хімчистка

* **Упорядкування речей і взуття:**Розвісьте знайдені речі та акуратно розкладіть взуття.
* **Пилососити:**Використовуйте спеціальні насадки для вакуумування плінтусів, килимка та підлоги. Якщо немає пилососа, почистіть килимок губкою.

o Важливо: якщо пилосос погано всмоктує, повідомте про це клієнта та попросіть його допомогти в чищенні пилососа. Не робіть цього самостійно, щоб не пошкодити обладнання.

## Вологе прибирання

* **Протирання поверхонь**: Приготуйте миючий розчин із універсальним очисником. Синьою ганчіркою протріть усі відкриті та доступні поверхні: полиці, вимикачі та розетки, світильники та дверні рами з обох сторін. Висушіть дзеркала ганчіркою для скла і дзеркал.

## Миття підлоги:

* + Наповніть відро водою і додайте трохи універсального миючого засобу. Протріть плінтуси рушником, потім витріть підлогу.
	+ Змініть воду, промийте швабру та повторіть миття підлоги без миючого засобу. Для плінтусів використовуйте той же рушник, що і в інших кімнатах.

## Важливо знати:

* Під час миття підлоги пересувайте взуття (покладіть її у взуттєву шафу, якщо вона відкрита), а потім повертайте її парами.
* Очистіть підлогу в усіх доступних місцях.
* Відкриті взуттєві полиці можна протирати рушником.

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––– ––––––––––––––––––––

–––––––––––

**Не входить в прибирання**

* + Прибирання внутрішніх частин гардеробних шаф.
	+ Чистка взуття.

# 5. Ванна кімната

**Як порахувати ванні кімнати**

* + Санвузол та/або душ в одній кімнаті + туалет — один санвузол.
	+ Інший санвузол або душ в окремій кімнаті — другий санвузол і так далі.
	+ Ще одна кімната з туалетом — це не додаткова ванна, її потрібно прибирати разом з основною.

**Що входить в прибирання**

* + Видалити сміття.
	+ Почистіть килимок.
	+ Очистіть вкриту плиткою зону навколо ванни.
	+ Очистіть ванну.
	+ Почистіть душову кабіну.
	+ Видаліть пил з поверхонь і предметів.
	+ Зберіть і розмістіть косметику та миючі засоби.
	+ Повісьте або складіть рушники.
	+ Очистіть раковину і змішувач.
	+ Очистіть і відполіруйте дзеркало.
	+ Почистіть біде, якщо воно є.
	+ Протріть двері.
	+ Протирати вимикачі та розетки.

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––– ––––––––––––––––––––

–––––––––––

* + Прибери підлогу.

**Послідовність очищення**

1. Винеси сміття.
2. Пропилосось підлогу.
3. Почистіть килимок.
4. Очистіть вкриту плиткою ділянку.
5. Очистіть ванну або душову кабіну.
6. Видалити пил з поверхонь рожевою тканиною.
7. Розмістіть косметику та миючі засоби.
8. Розвісьте рушники.
9. Почистіть раковину.
10. Протріть дзеркало.
11. Очистіть біде.
12. Протріть двері.
13. Протирати вимикачі та розетки.
14. Прибери підлогу.

**Ви будете потребувати**

* + Одноразова губка для чищення вапняного нальоту та іржі. Використовується для чищення сантехніки, плитки, ванн, біде.
	+ Рожева ганчірка для вологого прибирання всіх поверхонь, не вимагає остаточного полірування.
	+ Одноразовий рушник для остаточного полірування.
	+ Тканина для скла та дзеркал.
	+ Одноразова губка з абразивною стороною для ручного очищення килимка.
	+ Відро.
	+ Швабра.
	+ «Przeciw kamieniowi».
	+ Засіб Hands App "Універсальний" для видалення стійких плям з дверей і миття підлоги.

**Технологія очищення**

1. **Збір сміття:** Зберіть сміття та замініть мішок для сміття у відро, якщо він є.
2. **Пилососити:** Пропилососьте підлогу та килими, якщо такі є, потім згорніть їх і відкладіть.

## Чистка ванни/душової кабіни та плитки:

* + **Ванна:** Змочіть всю поверхню ванни, змішувач і плитку над ванною прохолодною водою. Налийте трохи «Антикалу» на губку і розподіліть по плитці, периметру ванни, змішувача і душової штанги. Залиште на 10 хвилин (до 5 хвилин на крані). М'якою стороною губки ретельно змийте засіб для чищення спочатку з плитки, потім з крана і самої ванни. Видаліть вологу рожевою тканиною та відполіруйте змішувач рушником.
	+ **Душова кабіна:** Очистіть каналізацію, змочіть стінки та внутрішнє скло холодною водою. Нанесіть «Przeciw kamieniowi» на губку та рівномірно розподіліть по стінах, змішувачу, душовій лійці, стрижні та внутрішньому склі та піддоні. Залиште очищувач на 10 хвилин (до 5 хвилин на крані), потім ретельно змийте холодною водою, допомагаючи м’якою стороною губки. Видаліть зайву вологу рожевою тканиною і відполіруйте змішувачі одноразовим рушником. Протріть пил із зовнішнього боку душової кабіни рожевою тканиною та, якщо необхідно, відполіруйте рушником. Переконайтеся, що не залишилося смуг.

## Очищення раковини:

* + Змочіть поверхню раковини зсередини та зовні, включаючи змішувач і плиткову поверхню над раковиною. Нанесіть «Przeciw kamieniowi» на шорстку сторону губки, спініть її та розподіліть по поверхні раковини. Залиште на 10 хвилин (до 5 хвилин на крані). М’якою стороною губки ретельно змийте очищувач холодною водою спочатку з плитки, потім із змішувача та раковини. Очистіть мильницю та тримач для зубної щітки. Видаліть вологу рожевою тканиною і відполіруйте кран одноразовим рушником.

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––– ––––––––––––––––––––

–––––––––––

* + Протріть дзеркало рожевою тканиною і відполіруйте серветкою для скла та дзеркал.
	+ Рожевою ганчіркою запилюйте поверхні (фасади шаф, полиць, пральну машину) і косметичні засоби, а також вимикачі, розетки, дверну коробку. Залиште всі предмети на своїх місцях і нічого не складайте в закриті шафи — відкривати їх згідно з правилами заборонено.
1. **Очищення біде:** Намочіть поверхню біде, скористайтеся губкою з «Антикалом» для миття раковини і розподіліть миючий засіб по поверхні біде, сидінню і всередині. Залиште на 10 хвилин, потім змийте засіб губкою та витріть одноразовим рушником. Промийте внутрішню частину водою.
2. **Миття підлоги:** Наповніть відро водою, додайте універсальний миючий засіб. Почистіть підлогу вручну за допомогою швабри. Змініть воду, промийте швабру та повторіть процедуру без миючого засобу. Поверніть чистий килимок на місце.

## Важливо знати:

1. Не використовуйте засоби для чищення клієнта, якщо вони спеціально не вимагають цього.
2. Не використовуйте відро для протирання поверхонь у ванній кімнаті; тканини достатньо прополоскати під проточною водою.
3. Не чистіть змішувачі абразивною стороною губки, щоб не пошкодити покриття.
4. Дотримуйтеся гігієни: використовуйте окремі рукавички для прибирання ванної та туалету.
5. Не витирайте пофарбовані стіни.
6. Не наносьте «Przeciw kamieniowi» безпосередньо на поверхні, за винятком унітазу. Спочатку нанесіть засіб для чищення на губку для вашої безпеки.

**Не входить в прибирання**

* + Видалення вапняного нальоту або сильного бруду зі стін ванної кімнати від стелі до підлоги.
	+ Очищення сильно забрудненої або іржавої ванни до стану як нова.

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––– ––––––––––––––––––––

–––––––––––

* + Очищення стелі.
	+ Прибирання всередині шаф.
	+ Миття або чищення душової шторки.
	+ Очищення вентиляторів і повітропроводів.
	+ Прання одягу (навіть у пральній машині).

# 6. Туалет

**Що входить в прибирання**

* + Видалити сміття.
	+ Почистити туалет.
	+ Прибери підлогу.
	+ Витріть пил з доступних поверхонь.
	+ Протріть двері з двох сторін.
	+ Протирати вимикачі та розетки.

**Послідовність очищення**

1. Видалити сміття.
2. Почистити туалет.
3. Витріть пил з доступних поверхонь.
4. Протирати вимикачі та розетки.
5. Протріть двері з двох сторін.
6. Прибери підлогу.

**Ви будете потребувати**

* + Рукавички.
	+ «Przeciw kamieniowi» для чищення туалету.
	+ «Універсальний» Hands App очищувач для протирання поверхонь.
	+ Рожева ганчірка для вологого прибирання.
	+ Тканина для скла та дзеркал.
	+ Відро.
	+ Швабра.

**Технологія очищення**

## Збір сміття:

* + Зберіть сміття та замініть мішок для сміття у відро, якщо він є.

## Пилососити:

* + Пропилососьте підлогу та килими, якщо такі є, потім згорніть їх і відкладіть.

## Протирання поверхонь:

* + Витріть рожевою ганчіркою пил з поверхонь і всю косметику, а також вимикачі, розетки, дверну коробку.
	+ Важливо: Залиште всі предмети на своїх місцях і не складайте нічого в закриті шафи — відкривати їх згідно з правилами заборонено.

## Очищення туалету:

* + **Плитка навколо туалету:** Приготуйте миючий розчин — додайте краплю Антикалу у відро води та протріть губкою плитку навколо унітазу.
	+ **Туалет:** Змийте туалет і скористайтеся щіткою, щоб знизити рівень води. Налийте миючий засіб під обідок унітазу та розподіліть його щіткою. Залиште пензлик просочуватися. Використовуйте губку і розчин Antikal, щоб змочити поверхню унітазу, включаючи сидіння, і ретельно очистити трубу. Змініть воду у відрі та через 15 хвилин змийте очисник з унітазу чистою водою. Висушіть поверхню унітазу використаним одноразовим рушником, а сидіння – шматком чистого унітазу.

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––– ––––––––––––––––––––

–––––––––––

папір. Змийте унітаз, щоб змити миючий засіб усередині. Протріть ручку й тримач щітки зовні та поверніть їх на місце.

* + Важливо: не стійте на унітаз під час прибирання.

## Миття підлоги:

* + Наповніть відро водою, додайте універсальний миючий засіб. Почистіть підлогу вручну за допомогою швабри. Змініть воду, промийте швабру та повторіть процедуру без миючого засобу. Не забудьте повернути чистий килимок на місце.

## Завершення прибирання:

* + Очистіть своє обладнання та покладіть його назад у свій рюкзак. Запросіть клієнта оглянути прибирання.

**Не входить в прибирання**

* + Очищення сильно забрудненого унітазу до стану як новий.
	+ Видалення сильного бруду зі стін від підлоги до стелі.
	+ Очищення стелі та стельових світильників.

# Додаткові опції

**Отримати/повернути ключі**

## Збір ключів:

* 1. Якщо вибрано додаткову опцію «забрати ключі», це означає, що клієнт не буде присутній під час прибирання і хоче передати ключі вам.
	2. Заздалегідь підіть до клієнта, щоб отримати ключі, щоб почати прибирання в зазначений час.
	3. Отримавши ключі від клієнта, вирушайте безпосередньо в квартиру і починайте прибирання відповідно до регламенту.
1. **Початок очищення:**

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––– ––––––––––––––––––––

–––––––––––

* 1. Натискайте кнопку «Почати замовлення» в додатку тільки після огляду квартири на наявність забруднень і пошкоджень. Якщо ви виявите щось, що виходить за рамки стандартного технічного чищення або будь-які пошкодження, повідомте про це клієнта та службу підтримки перед початком замовлення.

## Повернення ключів після очищення:

* 1. Якщо після прибирання необхідно повернути ключі, узгодьте з клієнтом час доставки. Заздалегідь дізнайтеся про їхні часові обмеження, щоб уникнути проблем. Наприклад, якщо ви можете прибути на годину раніше, переконайтеся, що клієнт готовий вас зустріти.

## Важливо знати:

* Якщо ви приїхали, щоб передати ключі, а клієнт не відповідає або зайнятий і не може їх забрати, не забирайте ключі додому. Телефонуйте або пишіть в службу підтримки, і ми допоможемо вирішити проблему.
* Пам’ятайте, що поки ключі з вами, ви несете за них відповідальність.

## Включено в сервіс:

**Всередині холодильника**

* Очищення стінок і полиць холодильника (прибирання зовні входить в регулярне прибирання).

## Ви будете потребувати:

* Зелена ганчірка для вологого прибирання поверхонь на кухні.
* - "Універсальний" очищувач додатків для рук.

## Процедура очищення:

1. Перевірте, чи немає в холодильнику зіпсованих продуктів. Якщо ви знайдете такі, запитайте клієнта, чи варто їх викидати.
2. Починайте чистку зверху вниз: спочатку полки і стінки, потім дверцята холодильника.
3. Перемістіть всі предмети з верхньої полиці на стіл або на нижню полицю холодильника.
4. Змочіть зелену тканину водою і протріть стелю, стіни та полицю.

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––– ––––––––––––––––––––

–––––––––––

1. Якщо деякі плями не відходять, скористайтеся очисником «Універсальний» Hands App, розпорошивши його на зелену тканину.
2. Поверніть продукти та контейнери на полицю, розташувавши їх у тому ж порядку.
3. Повторіть процес для всіх полиць і лотків. На завершення очистіть дверцята, протерши кожну полицю.
4. Протріть морозильне відділення.
5. Видалити крихти і плями з гумового ущільнювача між дверцятами холодильника.
6. Закрийте двері та видаліть будь-які плями та краплі зовні, якщо вони є.

## Важливо знати:

* + Клієнт повинен розморозити холодильник до вашого приїзду.
	+ Якщо холодильник включений і не розморожується, почистіть тільки холодильну камеру, повідомивши про це службу підтримки. Очищайте в кілька етапів, тримаючи дверцята відкритими не більше 5 хвилин, потім закриваючи їх на 5-10 хвилин. Після очищення зберіть конденсат (краплі) вологою зеленою тканиною.
	+ Не викидайте продукти без дозволу.

## Включено в сервіс:

**Всередині духовки**

* + Очистіть духовку всередині (чистка зовнішньої сторони духовки та плити входить у регулярне чищення).
	+ Мийте посуд або сковорідки в духовці, якщо вони брудні.

## Ви будете потребувати:

* + Одноразова губка для нанесення «Przeciw tłuszczowi» на внутрішні поверхні духовки.
	+ Одноразовий рушник для видалення очищувача зі стінок духовки.
	+ «Przeciw tłuszczowi» – використовувати на всіх поверхнях духовки. Її необхідно змити.

## Процедура очищення:

1. Переконайтеся, що піч вимкнена під час і після очищення.
2. Вийміть деко та решітки з духовки. Якщо вони брудні, помийте їх у раковині за допомогою губки та «Przeciw tłuszczowi».

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––– ––––––––––––––––––––

–––––––––––

1. Промокніть внутрішню поверхню духовки губкою.
2. Нанесіть очисник на м’яку частину губки, злегка спініть і розподіліть товстим шаром по внутрішніх поверхнях духовки (стіни, стеля, дверцята). Залиште на 20 хвилин, але не дайте засобу для чищення висохнути.
3. Коли шар жиру розм’якшиться, потріть його абразивною стороною губки.
4. Промийте губку та почніть змивати миючий засіб зі стін, стелі та дверцят духовки. Протріть поверхню рушником, доки очищувач повністю не буде видалено.
5. Якщо залишається значний жир і бруд, повторіть обробку. Якщо залишилося трохи жиру, почистіть ці ділянки пластиковим скребком.
6. Поверніть дека та решітки на місце.

**Всередині мікрохвильовки**

## Включено в сервіс:

* + Очистіть мікрохвильову піч всередині (очищення зовні входить у регулярне чищення).
	+ Миє посуд і стоїть всередині мікрохвильової печі.

## Ви будете потребувати:

* + Одноразова губка для чищення стінок мікрохвильовки.
	+ «Przeciw tłuszczowi» – використовувати на всіх поверхнях мікрохвильової печі.

## Процедура очищення:

1. Зніміть скляну пластину та пластикову підставку. Помийте їх у раковині та дайте їм висохнути.
2. Промокніть внутрішню поверхню мікрохвильової печі губкою.
3. Нанесіть миючий засіб на абразивну сторону губки та розподіліть його по внутрішній поверхні мікрохвильової печі, включаючи дверцята. Залиште на 10-15 хвилин, але не давайте засобу для чищення висохнути.
4. Коли шар жиру розм’якшиться, потріть його абразивною стороною губки.
5. Ретельно промийте губку та м’якою стороною змийте миючий засіб зі стін, стелі, решітки випромінювача та дверей. Часто промивайте губку.
6. Якщо залишається значний жир і бруд, повторіть обробку. Якщо залишилося трохи жиру, почистіть ці ділянки скребком.

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––– ––––––––––––––––––––

–––––––––––

1. Поверніть підставку і тарілку на місце.
2. Нарешті, залиште дверцята мікрохвильової печі злегка відкритими, щоб вона висохла.

## Важливо знати:

* + Не залишайте металеві предмети в мікрохвильовій печі та не тріть металеву пластину всередині мікрохвильової печі абразивною стороною губки.

**Всередині кухонних шаф**

## Включено в сервіс:

* + Очистіть внутрішні і зовнішні поверхні шаф і внутрішню частину дверей.
	+ У нижній шафі, де знаходиться відро для сміття, очистіть усі поверхні та сам відро.
	+ Витріть пил на полицях.

## Ви будете потребувати:

* + Зелена ганчірка для вологого прибирання будь-яких поверхонь.
	+ Одноразова губка для видалення бруду з верхньої частини шаф і очищення відра для сміття.
	+ "Універсальний" Hands App очищувач для видалення відбитків пальців і плям.

## Процедура очищення:

1. Попросіть у клієнта драбину. Пам’ятайте про техніку безпеки і не стійте на стілець, табурет або стільницю.
2. Видаліть пил і бруд з верхньої частини шаф. Для сильного забруднення використовуйте одноразову губку.
3. Почніть з верхніх навісних шаф, потім приберіть нижні.
4. Для видалення плям і відбитків пальців на внутрішній і зовнішній поверхнях шафи нанесіть на вологу ганчірку очисник «Універсальний» Hands App.
5. Повністю очистіть одну підвісну шафу, потім перейдіть до наступної.
6. Акуратно зніміть все з верхньої полиці на стільницю. Протріть полицю вологою зеленою тканиною.

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––– ––––––––––––––––––––

–––––––––––

1. Цією ж тканиною протріть банки та контейнери, а потім поверніть їх на місце в тому ж порядку.
2. Повторіть для нижньої полиці.
3. Не забудьте очистити внутрішню частину дверей перед тим, як їх зачинити.
4. Таким чином очистіть усі шафи.
5. Очистіть відро для сміття одноразовою губкою.

## Важливо знати:

* + Якщо після чищення зовнішньої частини на дверях залишилися краплі та смуги, видаліть їх вологою зеленою тканиною.
	+ Глянцеві поверхні кухонних шаф легко подряпати, тому не використовуйте абразивну сторону губки. Не розпилюйте миючий засіб безпосередньо на фасади шафи, оскільки це може їх пошкодити. Наносьте очищувач тільки на тканину.

## Як порахувати Windows:

**Миття вікон**

* + Одне вікно - це один отвір у стіні з єдиною рамою, незалежно від кількості стулок і секцій.
	+ Якщо між вікнами є стіна, це вважається двома вікнами.
	+ Еркер розраховується за кількістю сторін.
	+ Балконні двері вважаються окремим вікном, якщо вони не мають єдиної рами з вікном.
	+ Подвійне вікно вважається двома вікнами, незалежно від кількості стулок.

## Включено в сервіс:

* + Очистіть рами та скло з обох сторін.
	+ Протріть внутрішні укоси та підвіконня.
	+ Почистіть балконні двері.
	+ Очистіть москітні сітки.

**Ви будете потребувати:**

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––– ––––––––––––––––––––

–––––––––––

* + Відро.
	+ Мішок для сміття (для відра).
	+ Одноразова губка для чищення інших поверхонь.
	+ Очисник Hands App "Універсальний".
	+ Тканина для скла та дзеркал.
	+ Одноразові серветки.
	+ Драбина (запитайте клієнта).
	+ Телескопічна штанга, насадка шайба, гумовий ракель.

## Загальна процедура миття вікон:

1. Москітні сітки.
2. Зовнішні вікна (спочатку стаціонарні).
3. Бічні частини рами (гумові ущільнювачі).
4. Міжкімнатні вікна (рами, укоси, скло) та підвіконня.

## Процедура очищення москітної сітки:

1. Акуратно зніміть москітну сітку або попросіть зробити це клієнта. Відведіть їх у ванну. Помістіть мішок для сміття вздовж ванни та покладіть на нього екран, щоб не подряпати поверхню ванни.
2. Змочіть поверхню екрана легким струменем гарячої води та зволоженою м’якою губкою.
3. Нанесіть на губку Універсальний засіб для чищення, спініть її та акуратно розподіліть по всій поверхні екрану.
4. Залиште очисник на кілька хвилин, потім ретельно змийте бруд і очисник з поверхні екрана.
5. Висушіть рамку екрану одноразовим рушником.
6. Залиште екрани у ванній до закінчення прибирання. Після очищення вікон видаліть будь-який бруд з ванни та перевірте, чи потрібно витирати підлогу ванної кімнати.

## Процедура миття вікон:

**Зовнішні вікна:**

1. Наповніть відро теплою водою, додайте 15-20 бризок очисника Universal.
2. Змочіть губку у відрі та м’якою стороною почніть протирати раму та скло зверху вниз із зовнішнього боку.
3. Часто промивайте губку і міняйте воду у відрі, додаючи універсальний миючий засіб.

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––– ––––––––––––––––––––

–––––––––––

1. Для стійких забруднень нанесіть Універсальний миючий засіб безпосередньо на губку.
2. Якщо на склі крім пилу та вуличного бруду є жирні плями або вапняний наліт, використовуйте «Przeciw tłuszczowi» або «Przeciw kamieniowi». Після їх видалення ретельно промийте ці миючі засоби.
3. Після змивання бруду змініть воду та протріть раму та скло використаним рушником, щоб видалити мильний розчин.
4. Змініть воду у відрі, додайте 5 розпилювачів Універсального очищувача, змочіть мийку та розподіліть засіб по склу.
5. Горизонтальними рухами ракеля висушіть скло, збираючи зайву вологу біля основи вікна рушником. Використовуйте цей рушник, щоб витирати ракель після кожного використання. Висушіть залишки вологи в кутах серветкою з мікрофібри.
6. Висушіть рамки рушником.
7. Перевірте раму і скло на чистоту і смуги, приділяючи особливу увагу кутам рами.

## Бічні частини рами:

1. Наповніть відро теплою водою, додайте 15-20 бризок очисника Universal.
2. Змочіть губку у відрі та м’якою стороною почніть протирати бічну раму зверху вниз, приділяючи особливу увагу гумовим ущільнювачам.
3. Часто промивайте губку і міняйте воду у відрі, додаючи універсальний миючий засіб.
4. Для стійких забруднень нанесіть Універсальний миючий засіб безпосередньо на губку.
5. Після промивання бруду змініть воду та протріть бокову раму та гумові ущільнювачі використаним рушником, щоб видалити мильний розчин.
6. Видаліть зайву вологу рушником.
7. Перевірте бічну раму та гумові ущільнювачі на наявність смуг, приділяючи особливу увагу кутам рами.

## Міжкімнатні вікна:

1. Наповніть відро теплою водою, додайте 15-20 бризок очисника Universal.
2. Змочіть в розчині одноразову губку і протріть поверхню верхньої горизонтальної рами, укосів, вертикальних рам, ручок і фурнітури на вікні, нижньої горизонтальної рами.
3. Для стійких забруднень нанесіть Універсальний миючий засіб безпосередньо на губку.
4. Видаліть брудну піну з поверхонь рушником.
5. Перевіряйте якість роботи, звертаючи особливу увагу на дрібні деталі: ручки, фурнітуру, куточки.

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––– ––––––––––––––––––––

–––––––––––

1. Змініть воду у відрі, додайте 15-20 бризок Універсального миючого засобу, змочіть омивач і розподіліть засіб по склу.
2. Горизонтальними рухами ракеля висушіть скло, збираючи зайву вологу біля основи вікна рушником. Використовуйте цей рушник, щоб витирати ракель після кожного використання. В кінці просушіть залишки вологи в кутах.
3. Висушіть рамки рушником.
4. Перевірте скло на чистоту і наявність смуг.
5. Протріть підвіконня одноразовим рушником і Універсальним миючим засобом.

## Важливо знати:

1. З відкритим вікном працюйте обережно: стоячи на висоті тримайтеся за ручку рами.
2. Якщо в квартирі є діти або домашні тварини, не залишайте відкриті вікна без нагляду.
3. Не мийте вікно, якщо воно має тріщини та пошкодження. Повідомте про це в службу підтримки.
4. Не розпилюйте миючі засоби на скло, оскільки це може залишити смуги.
5. Після кожного руху ракеля протирайте гумове лезо одноразовим рушником, щоб уникнути крапель.
6. Якщо в квартирі був зроблений ремонт і балкон є продовженням кімнати, такі вікна вважаються балконним склінням.

**Чистка скління балкона**

## Включено в сервіс:

* + Очистіть рами та скло з обох сторін.
	+ Протріть укоси і підвіконня.
	+ Очистіть москітні сітки.

## Ви будете потребувати:

* + Очисник Hands App "Універсальний".
	+ Відро.
	+ Мішок для сміття (для відра).
	+ Одноразова губка.
	+ Тканина для скла та дзеркал.
	+ Одноразові серветки.

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––– ––––––––––––––––––––

–––––––––––

* + Драбина (запитайте клієнта).
	+ Телескопічна штанга, насадка шайба, гумовий ракель.

## Загальна процедура очищення:

1. комарекрани
2. Зовнішні вікна (спочатку фіксовані)
3. Бічна рамка
4. Міжкімнатні вікна

## Процедура очищення москітної сітки:

1. Акуратно зніміть москітну сітку або попросіть зробити це клієнта. Віднесіть екран у ванну, розкладіть мішок для сміття вздовж ванни і покладіть на нього екран, щоб уникнути подряпин.
2. Змочіть поверхню екрану легким струменем гарячої води та зволоженою м’якою губкою.
3. Нанесіть на губку універсальний засіб для чищення, спініть його та акуратно розподіліть по всій поверхні екрану м’якою стороною.
4. Залиште засіб для чищення на кілька хвилин, потім ретельно змийте бруд і хімічні речовини з поверхні екрана.
5. Висушіть рамку екрану одноразовим рушником.
6. Залиште сітки у ванній до завершення миття вікон. Після очищення вікон видаліть будь-який бруд з ванни та перевірте, чи потрібно витирати підлогу ванної кімнати. Поверніть екрани або попросіть клієнта зробити це.

## Порядок миття балконних вікон:

**Зовнішні вікна:**

1. Наповніть відро теплою водою, додайте 5 бризок очисника Universal.
2. Змочіть губку у відрі та м’якою стороною почніть протирати раму та скло зверху вниз із зовнішнього боку.
3. Часто промивайте губку і міняйте воду у відрі, додаючи універсальний миючий засіб.
4. Для стійких забруднень нанесіть Універсальний миючий засіб безпосередньо на губку. Якщо на склі є жирні плями або вапняний наліт, використовуйте «Przeciw tłuszczowi» або «Przeciw kamieniowi». Ретельно промийте ці миючі засоби.
5. Змивши весь бруд, змініть воду та протріть раму та скло використаним одноразовим рушником, щоб видалити мильний розчин.

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––– ––––––––––––––––––––

–––––––––––

1. Змініть воду у відрі, додайте 5 розпилювачів Універсального очищувача, змочіть мийку та розподіліть засіб по склу.
2. Горизонтальними рухами ракеля висушіть скло, збираючи надлишки вологи біля основи вікна одноразовим рушником. Використовуйте цей рушник, щоб витирати ракель після кожного використання. Висушіть залишки вологи в кутах серветкою з мікрофібри.
3. Просушіть рамки одноразовим рушником.
4. Перевірте раму і скло на чистоту і смуги, приділяючи особливу увагу кутам рами.

## Бічні частини рами:

1. Наповніть відро теплою водою, додайте 5 бризок очисника Universal.
2. Змочіть губку у відрі та м’якою стороною протріть бічну раму зверху вниз, приділяючи особливу увагу гумовим ущільнювачам.
3. Часто промивайте губку і міняйте воду у відрі, додаючи універсальний миючий засіб.
4. Для стійких забруднень нанесіть Універсальний миючий засіб безпосередньо на губку.
5. Змивши весь бруд, змініть воду та протріть бокову раму та гумові ущільнювачі використаним одноразовим рушником, щоб видалити мильний розчин.
6. Видаліть зайву вологу одноразовим рушником.
7. Перевірте бічну раму та гумові ущільнювачі на наявність смуг, приділяючи особливу увагу кутам рами.

## Міжкімнатні вікна:

1. Наповніть відро теплою водою, додайте 5 бризок очисника Universal.
2. Змочіть у розчині одноразову губку і протріть поверхню верхньої горизонтальної рами, укосів, вертикальних рам, ручок і фурнітури на вікні, а також нижньої горизонтальної рами.
3. Для стійких забруднень нанесіть Універсальний миючий засіб безпосередньо на губку.
4. Видаліть брудну піну з поверхонь рушником.
5. Перевіряйте якість роботи, звертаючи увагу на дрібні деталі: ручки, фурнітуру, куточки.
6. Змініть воду у відрі, додайте 5 розпилювачів Універсального очищувача, змочіть мийку та розподіліть засіб по склу.

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––– ––––––––––––––––––––

–––––––––––

1. Горизонтальними рухами ракеля висушіть скло, збираючи надлишки вологи біля основи вікна одноразовим рушником. Використовуйте цей рушник, щоб витирати ракель після кожного використання. В кінці просушіть залишки вологи в кутах.
2. Просушіть рамки одноразовим рушником.
3. Перевірте скло на чистоту і наявність смуг.
4. Протріть підвіконня одноразовим рушником і Універсальним миючим засобом.

## Важливо знати:

* + З відкритим вікном працюйте обережно: стоячи на висоті тримайтеся за ручку рами.
	+ Якщо в квартирі є діти або домашні тварини, не залишайте відкриті вікна без нагляду.
	+ Не мийте вікно, якщо воно має тріщини та пошкодження. Повідомте про це в службу підтримки.
	+ Не розпилюйте миючі засоби на скло, оскільки це може залишити смуги.
	+ Після кожного руху ракеля витирайте гумове лезо одноразовим рушником, щоб уникнути крапель.
	+ Якщо балкон є продовженням кімнати, такі вікна вважаються балконним склінням.

**Прибирання балкона**

## Включено в сервіс:

* + Видаліть пил з усіх поверхонь.
	+ Прибери підлогу.

## Не включено до послуги:

* + Чистка балконного скла.
	+ Прибирання вікон та дверей між балконом та кімнатою.
	+ Очищення стін, стелі, решіток.

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––– ––––––––––––––––––––

–––––––––––

## Ви будете потребувати:

* + Одноразові серветки.
	+ Синя тканина для видалення пилу.
	+ Швабра для ручного миття підлоги.
	+ Відро.
	+ Очисник Hands App "Універсальний".

## Процедура очищення:

* + Якщо на балконі багато предметів, звільніть простір для очищення поверхонь, перемістивши предмети в одну зону балкона та переклавши їх за потреби, обережно, щоб уникнути пошкодження.
	+ Очистіть предмети на балконі від пилу синьою ганчіркою. Підніміть предмети, витріть знизу та поверніть їх на місце.
	+ Протріть плінтуси, потім підлогу. Використовуйте швабру для миття підлоги вручну, так як маневрувати шваброю на балконі може бути важко. Підніміть предмети, почистіть підлогу під ними та поверніть їх на місце.

## Важливо знати:

* + Не піднімайте важкі предмети на балкон.
* Якщо балкон є продовженням кімнати без перегородок, опцію «Прибирання балкона» додавати не потрібно – ця зона прибирається разом з кімнатою.

**Прибирання підстилки домашніх тварин**

## Включено в сервіс:

* Очистіть ящик для сміття та замініть наповнювач.

## Ви будете потребувати:

* Одноразова губка для чищення лотка.
* Одноразовий рушник для витирання лотка.
* Мішок для сміття для утилізації вмісту лотка.
* Очисник Hands App "Універсальний" для видалення стійких плям.

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––– ––––––––––––––––––––

–––––––––––

## Процедура очищення:

1. Перемістіть вміст лотка в мішок для сміття, зав’яжіть його та викиньте.
2. Очистіть ящик для сміття губкою та водою. Виливайте воду в унітаз, а не в раковину або ванну. При необхідності скористайтеся очищувачем Hands App "Універсальний".
3. Промийте ящик для сміття чистою водою, щоб видалити залишки миючого засобу.
4. Висушіть лоток використаним рушником.
5. Додайте наповнювач, якщо він знаходиться на видному місці. Якщо ні, зверніться до клієнта.

**Прибирання гардеробної**

## Включено в сервіс:

* + Збирайте та розвішуйте одяг.
	+ Витріть пил з поверхонь.
	+ Почистіть килим.
	+ Польські дзеркала.
	+ Протріть плінтуси та почистіть підлогу.

## Ви будете потребувати:

* + Синя ганчірка для вологого прибирання поверхонь.
	+ Тканина для скла та дзеркал.
	+ Рушник для плінтусів.
	+ Швабра і головка швабри.
	+ Відро.
	+ Очисник Hands App "Універсальний".

## Процедура очищення:

1. Упорядкуйте одяг. Зберіть речі зі стільців, пуфів і підлоги, потім розвісьте їх (сорочки, сукні, брюки, костюми, верхній одяг), а решту акуратно складіть.
2. Наповніть відро водою та додайте 5 бризок універсального миючого засобу.
3. Зніміть речі з верхніх полиць і покладіть їх на стілець або іншу зручну поверхню. Не кладіть предмети на підлогу.
4. Протріть верхні полиці вологою синьою тканиною, потім нижні полиці.
5. Протріть бічні стінки і стелю шафи-купе.

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––– ––––––––––––––––––––

–––––––––––

1. Поверніть речі на полиці, акуратно склавши їх групами (футболки, майки, светри на одну полицю; джинси, шорти, брюки, спідниці на іншу). Запитайте клієнта, як розкласти постільну білизну та рушники.
2. Таким же чином витріть пил з усіх полиць.
3. Протріть стіни, стелю, штангу в гардеробній секції.
4. Протріть двері, ручки та фурнітуру.
5. Протріть полиці для взуття, аксесуарів, аптечку.
6. Протріть дзеркала вологою синьою тканиною, потім серветкою для скла та дзеркал.
7. Протріть двері гардеробної кімнати, включаючи ручки та оздоблення, видаляючи відбитки пальців універсальним миючим засобом.
8. Пилососьте килим або підлогове покриття. Якщо пилососа немає, почистіть його шорсткою стороною одноразової губки.
9. Плінтуси протріть використаним рушником, а підлогу почистіть шваброю, додавши у відро миючий засіб «Універсальний» Hands App. Другий раз протріть підлогу чистою водою.

## Важливо знати:

* + У відділі гардеробу розвісьте одяг зліва направо в такому порядку: блузки, сорочки, піджаки, брюки, сукні, верхній одяг.
	+ Одяг буде виглядати акуратніше, якщо спочатку повісити світлі речі, а потім темні.
	+ Основне прибирання включає протирання підлоги в гардеробі, якщо його площа не перевищує 4 кв. Додайте цю опцію, якщо площа більша або клієнт просить виконати додаткові завдання, крім витирання підлоги.

**Прасування одягу**

## Включено в сервіс:

* + Попрасувати білизну, залишену клієнтом.
	+ Розкладати та розвішувати одяг; Ви можете скласти футболки, рушники, постільну білизну за бажанням клієнта.

**Не включено до послуги:**

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––– ––––––––––––––––––––

–––––––––––

* + Нижня білизна (труси, бюстгальтери), шкарпетки.
	+ Речі з позначкою «не прасувати».
	+ Дорогий вечірній одяг (через складність тканини).

## Ви будете потребувати:

* + Клієнтська праска, прасувальна дошка та пульверизатор.
	+ Вішалки для сорочок, блузок, штанів (при необхідності).
	+ Прасувальна сітка.
	+ Олівець для чищення праски.
	+ Одноразовий рушник.

## Порядок прасування:

1. Розкладіть білизну на купи, перевіряючи етикетку типу тканини:
	* Постільна білизна та рушники.
	* Вовняні речі.
	* Шовкові речі.
	* Синтетичні тканини (поліестер, поліамід, нейлон, акрил).
	* Речі з віскози.
	* Речі з бавовни.
	* Джинси.
2. Підготуйте праску: встановіть температуру 0, вимкніть подачу пари та наповніть водою. Увімкніть праску на найвищу температуру, перевірте пар (використовуйте свою тканину). Знизьте температуру до 60 градусів, перевірте підошву праски. Якщо є наліт, видаліть його чистячим олівцем: поставте праску вертикально на тканину, обробіть теплу підошву олівцем і потріть їм тканину. При необхідності повторіть. Якщо праска не має пари, використовуйте пляшку з розпилювачем клієнта.
3. Починайте прасувати речі з тонких делікатних тканин (шовк, синтетика), потім переходьте до більш щільних (постільна білизна, рушники), поступово збільшуючи температуру праски.
	* **Вироби з шовку:** Гладьте навиворіт на режимі «Шовк» або найнижчої температури. Не складайте шовкові речі – повісьте їх на спинку стільця, крісла чи дивана.
	* **Синтетичні тканини:** Гладити навиворіт. Почніть з сорочок, блузок, спідниць, суконь. Тонкий трикотаж пропрасуйте через вологу сітку, попередньо вивернувши навиворіт. Відпарюйте більш товстий трикотаж, не торкаючись підошви праски.
	* **Брюки:** Залізні штани без складок навиворіт; пропрасувати м'яті штани з лицьового боку через сітку.

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––– ––––––––––––––––––––

–––––––––––

* + **Віскоза:** Гладьте навиворіт при температурі між бавовною та шовком.
	+ **Вовняні речі:** Гладьте через вологу ганчірку, не рухайте праскою по поверхні.
	+ **Речі з бавовни:** Гладьте навиворіт на бавовняному полі.
	+ **Джинси:** Гладьте навиворіт на рівні бавовни, бажано з парою.
	+ **Постільна білизна та рушники:** Пропрасувати з лицьового боку, акуратно укласти їх.
1. Вимкніть праску, вилийте залишки води з резервуару, змотайте шнур і приберіть його в призначене місце. Зверніть особливу увагу на місця, де знаходяться діти. Складіть прасувальну дошку і поставте її назад.

## Важливо знати:

* + **Прасування сорочки:** Виверніть сорочку навиворіт, починайте з коміра, потім рукава (без складок), передню планку і спинку. Виверніть сорочку на правий бік і пропрасуйте краї рукавів. Повісьте сорочку на вішалку або спинку стільця.
	+ **Прасування штанів зі складками:** Пояс і кишені пропрасувати навиворіт, потім складки з лицьового боку через сітку.
	+ **Використання пари:** Відпарюйте светри та трикотажні речі, тримаючи праску на відстані 5 см від виробу.
	+ **Уникнення блискучих плям:**Гладьте речі навиворіт.
	+ **Пересушені речі:** Змочіть з пульверизатора і пропрасуйте при низькій температурі.
	+ **Після прасування:** Дайте виробам охолонути протягом 5 хвилин, щоб запобігти пом’яттю після перевертання їх правою стороною.

## Рекомендований час прасування:

* + Штани зі складками: 5-8 хвилин
	+ Спортивні штани: 5 хв
	+ Джинси: 6 хвилин
	+ Спідниця: 5 хвилин
	+ Сукня без рукавів: 6-10 хвилин
	+ Сукня з рукавами: 10-15 хв
	+ Сорочка з коротким рукавом: 5 хвилин
	+ Сорочка з довгим рукавом: 7 хвилин
	+ Футболка з круглим вирізом: 2-3 хвилини
	+ Футболка поло: 3-4 хвилини

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––– ––––––––––––––––––––

–––––––––––

* + Класичний френч: 15-20 хв
	+ Жіночий піджак: 15-20 хв
	+ Односпальна постільна білизна: 20 хв
	+ Двоспальна постільна білизна: 30 хв
	+ Постільна білизна євророзміру: 40 хв
	+ Махровий рушник: 2-5 хвилин
	+ Кухонний рушник: 1-2 хвилини

**Видаліть будь-що інше**

Ця опція корисна, коли клієнт просить почистити щось, що не вказано в Регламенті, але також не заборонено.

## Приклад:

* + Мийте посуд більше 30 хвилин.
	+ Сортувати речі клієнта (з коробок, валіз або після прання).
	+ Прибрати всередині шафи в кімнатах і коридорі.
	+ Прибрати комору.
	+ Протріть численні дрібні предмети (статуетки, книги тощо).
	+ Протріть кілька простих стельових світильників (люстра - додаткова опція).

## Якщо виникає така ситуація:

* Повідомте клієнта, що він може додати опцію «Очистити щось інше» та збільшити час прибирання на 30 хвилин. Ви можете додати до 6 таких опцій (до 3 годин додаткового часу).

## Важливо знати:

* + Прання та полірування меблів не входять у прибирання.
	+ Якщо ви не впевнені, чи варто виконувати заявку клієнта, уточніть у службі підтримки.

# § 2

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––– ––––––––––––––––––––

–––––––––––

# Інвентар та хімікати

1. **Інвентарний список**

Призначений для видалення пилу, бруду, відбитків пальців з меблів і предметів інтер'єру по всій квартирі. Підходить для очищення будь-яких поверхонь, включаючи алюміній, нержавіючу сталь, камінь. Для очищення меблів від пилу: розведіть очищувач у теплій воді (1 мл на 1 літр). Щоб видалити складні плями, нанесіть засіб для чищення безпосередньо на тканину. Змивати засіб для чищення не потрібно.

**Універсальний миючий засіб «Універсальний»**

Після чищення поверніть курок у положення ВИМК., щоб засіб для чищення не пролилося в рюкзаку.

**Знежирювач "Przeciw tłuszczowi" “Przeciw tłuszczowi”**

Використовується для чищення кухонної плити, мийки, змішувача та кахлю. Швидко розчиняється і видаляється

жирні та білкові плями. Спосіб застосування: нанесіть засіб на вологу губку, спініть і розподіліть по поверхні. Він містить луг, тому його потрібно змивати. Не наносити на алюмінієві, дерев'яні та кам'яні поверхні, склокерамічні плити, а також поверхні, які контактують з їжею або напоями (холодильник, кавова машина, чайник). Після очищення поверніть курок у положення ВИМК.

Використовується для чищення унітазів, раковин, ванн і стін навколо них. Підходить для керамічних, кахельних, фаянсових і акрилових поверхонь, а також для нікелевих і хромованих поверхонь. Інструкція по застосуванню: змочіть поверхні водою перед нанесенням. Нанесіть очисник на шорстку сторону одноразової губки, спініть її і м’якою стороною розподіліть по поверхні. Очищувач можна залишити

**Засіб для видалення вапняного нальоту "Przeciw kamieniowi" “Przeciw kamieniowi”**

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––– ––––––––––––––––––––

–––––––––––

на поверхні не більше 10 хвилин, а на кранах до 5 хвилин. Змивати тільки холодною водою. Після очищення поверніть курок у положення ВИМК.

**Серветки**

* **Синя тканина (MicroQuick):** Для видалення пилу і бруду в кімнатах і коридорах. Не залишає смуг і ворсинок на гладких поверхнях. Видається на 10 чисток.
* **Зелена тканина (PVA Micro):** Для вологого протирання поверхонь на кухні. Не залишає розводів на склі та дзеркалах. Видається на 20 чисток.
* **Рожева тканина (PVA Micro):** Для вологого протирання поверхонь у ванних кімнатах. Добре вбирає вологу. Видається на 20 чисток.
* **Жовта тканина (MicroQuick):** Для чищення скла та дзеркал. З целюлози. Видається на 20 чисток.
* **Зелена тканина (MicroQuick):** Для сухого чищення скла та дзеркал для видалення розводів після миття. Добре вбирає вологу. Видається на 20 чисток.
* **Одноразовий рушник:**Для остаточного протирання будь-яких поверхонь. Швидко вбирає вологу. Використовувати тільки в сухому стані. Видається по 3 штуки на кожну чистку. Утилізувати після використання!

**Губки**

## Одноразова губка з абразивом:

* На кожне замовлення надається два. Перший призначений для миття ванни, душової кабіни, раковини, біде, унітазу. Другий – для миття посуду або додаткових опцій. Абразивна сторона може подряпати поверхні, тому використовуйте її обережно. Утилізувати після використання!

**Рукавички**

* **Білі нейлонові рукавички:** Для зміни постільної білизни та впорядкування одягу.
* **Міцні сині рукавички:** Для використання у вітальнях, кухнях, коридорах.

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––– ––––––––––––––––––––

–––––––––––

* **Міцні червоні рукавички:** Для використання у ванній кімнаті. Не використовуйте у вітальнях, на кухні та в коридорі!

**Пластиковий скребок**

Використовується для видалення старих жирних плям на плитці, стільницях, склокерамічних плитах, а також для чищення

духовки та мікрохвильовки. Видається на 90 чисток. Працюйте під кутом 45°.

**Швабра**

* **Камбала:** Тримач для чистячої подушки.
* **Ручка**: Вставляється в камбалу, підходить для подушечки з скребком і ракелем.
* **Швабра:** Тканинна подушка для миття підлоги. Швабра для сушіння використовується в сухому вигляді після основного прибирання.

Складне силіконове відро для вологого прибирання поверхонь і підлоги.

**Відро**

Захищає одяг від пошкоджень, використовується в режимі відпарювання.

**Сітка для прасування**

**Олівець для чищення праски**

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––– ––––––––––––––––––––

–––––––––––

Видаляє нагар, плями та вапняні відкладення з підошви праски. Підходить для всіх типів залізних поверхонь.

Для заміни мішка в кошику для сміття та збору сміття під час прибирання: також використовується як підкладка під засоби для чищення та відро.

**Мішки для сміття**

## Як використовувати:

Нагрійте праску, покладіть її вертикально на складену тканину (бажано одноразовий рушник, потім викиньте його) і проведіть праскою вперед-назад по олівцю. Шипляча рідина буде капати на тканину. Потім переверніть праску і натисніть на тканину кілька разів — залишки бруду та рідини залишаться на тканині.

# Використання хімікатів і обладнання під час замовлення

Обладнання та хімікати, обрані Сервісом, забезпечують якісне та безпечне обслуговування при використанні відповідно до норм та правил використання.

Ви повинні приходити на кожне замовлення з повним комплектом обладнання та хімікатів, навіть якщо щось не знадобиться. Під час прибирання клієнт може вирішити додати додаткову послугу, тому все необхідне має бути під рукою.

Не використовуйте на замовлення обладнання та хімікати, придбані самостійно, оскільки це може призвести до пошкодження майна або загрози життю та здоров’ю клієнта. Усе обладнання та хімікати, які надає Сервіс, повинні використовуватися суворо за призначенням, щоб уникнути таких негативних наслідків.

**Примітка:** Змішування різних типів хімічних речовин, переливання їх в інші ємності, використання не за призначенням або розведення з порушенням правил та інструкцій на етикетці може призвести до серйозних наслідків для вашого життя та здоров’я, а також для життя та здоров’я вашого клієнтів та їхнього майна. Порушення цього пункту вважається грубим порушенням Умов користування Сервісом та Регламенту, за яке Сервіс не несе відповідальності.

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––– ––––––––––––––––––––

–––––––––––

Використання обладнання та/або хімікатів клієнта дозволяється лише за його прямим запитом, під його відповідальність та з обов’язковим попереднім повідомленням служби підтримки по телефону або через канал підтримки клінера в Telegram.

Винятком є ​​випадки, коли для певних типів поверхонь потрібна спеціалізована продукція клієнта. Якщо такі поверхні вимагають особливого догляду, а у вашому комплекті обладнання та хімікатів немає відповідного продукту, а продукт «Універсальний» Hands App з вашого комплекту не працює, ви можете попросити відповідний продукт у клієнта.

Відповідно до правил сервісу Hands App, використання хімічних речовин і обладнання з порушенням Правил є подією, за яку Сервіс може застосувати підвищену комісію та інші наслідки, аж до обмеження використання Сервісу.

# Норми видачі обладнання

Після реєстрації ви безкоштовно отримуєте стартовий комплект обладнання та витратних матеріалів приблизно на 40-100 чисток. Вартість цього набору: 1007 злотих.

У міру вичерпання витратних матеріалів ви можете звернутися в службу підтримки в Telegram і запросити поповнення певних елементів обладнання. Ви можете забрати все необхідне на складі Hands App.

Також ви можете замовити доставку хімії додому через чат підтримки. Вартість доставки розраховується згідно з тарифом «Доставка» в додатку Uber і оплачується вами. Працівники складу передадуть поповнення викликаному вами кур'єру.

# Правила догляду за обладнанням

## Ганчірки та швабри:

* + - Після кожного прибирання обов’язково вимийте всі ганчірки, швабру та мочалку. Робіть це в пральній машині при температурі не вище 60° або вручну.
		- Використовуйте тільки звичайні миючі засоби, не використовуйте відбілювачі.
		- Ніколи не періть ганчірки звичайним милом, оскільки воно погано вимивається з тканини, і ганчірки залишають на поверхні смуги.

## Віджимання зеленої та рожевої тканин:

* + - Зелені та рожеві тканини легко віджимаються. Просто стисніть тканину в руці, щоб видалити зайву вологу. Не викручуйте тканину із силою або обома руками, оскільки це може призвести до її розриву.

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––– ––––––––––––––––––––

–––––––––––

## Очищення відра:

* + - Мийте відро з двох сторін засобом Універсал після кожного миття підлоги.

## Очищення скребка:

* Мийте пластиковий скребок губкою та засобом для миття посуду після кожного використання.

## Обладнання для прибирання:

* + За потреби протріть обладнання.

## Стан обладнання:

* + Не використовуйте за замовленнями старе та брудне обладнання. Вчасно поповнюйте запаси та купуйте нове обладнання через підтримку клінера в Telegram.

# Пилосос і драбина

## Запит на пилосос і драбину:

* + Перед прибиранням попросіть у клієнта пилосос і драбину.

## Інструкції для пилососа:

* + Дізнайтеся у клієнта, як користуватися пилососом і чи є якісь особливості. Це важливо, оскільки існує багато моделей пилососів з різними функціями. Наприклад, пилосос для сухого прибирання не можна використовувати на мокрій підлозі.
	+ Запитайте, як почистити пилосос. Вам потрібно буде зробити це після прибирання і, можливо, під час нього, якщо пилосос забився. Наприклад, миючі пилососи потрібно ретельно очищати відразу після використання, щоб уникнути неприємних запахів від брудної води. Деякі пилососи для сухого прибирання вимагають заміни мішка для пилу після кількох прибирань.
	+ Перевірте, чи є насадка для чищення м'яких меблів. Таке кріплення дозволяє зручно і гігієнічно видаляти пил з м'яких меблів.

## Використання драбини:

* + З метою вашої безпеки категорично забороняється ставати на будь-які предмети меблів, крім драбини. Драбина може бути будь-якої, за умови, що вона стійка. Якщо драбини немає, повідомте клієнта, що прибирання буде здійснюватися на відстані витягнутої руки в доступних місцях.

## Після використання:

* + Після використання обережно складіть пилосос і драбину та не залишайте їх у дорозі.

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––– ––––––––––––––––––––

–––––––––––

# 6. Вартість обладнання та витратних матеріалів

У разі обмеження доступу до послуги ви повинні повернути сорочку, обладнання для чищення стартера та залишки поповнення. Або компенсуйте їх вартість згідно з прайсом нижче:

1. Рюкзак/сумка для транспортування спорядження під замовлення – 200 зл./шт
2. Телескопічна штанга для швабри – 28 зл./шт
3. Тримач для швабри – 36 злотих / шт
4. Нейлонові рукавички – 22 зл./пара
5. Фірмовий фартух – 180 зл./шт
6. Флакон 500 мл – 10 злотих / шт
7. Флакон 250 мл – 6 злотих / шт
8. Прасувальна сітка – 15 злотих / шт
9. Залізний олівець для чищення поверхонь – 9 зл./шт
10. Складне відро – 21 зл./шт
11. Залізна щітка – 6 злотих / шт
12. Контрольний лист і подарунковий контейнер – 12 злотих / шт
13. Мірний стакан 20 мл – 8 злотих / шт
14. Сумка для зберігання та перенесення чистих і брудних витратних матеріалів – 4 зл./шт
15. Концентрат «Uniwersalny» Hands App – 16 злотих / 1 л
16. Концентрат «Przeciw tłuszczowi» Hands App – 18 злотих / 1 л.
17. Концентрат Hands App «Przeciw kamieniowi» – 14 злотих / 1 л.
18. Засіб для миття посуду «Посуд» Hands App – 12 зл./1 л
19. Сині рукавички – 6 злотих / пара
20. Червоні рукавички – 6 злотих / пара
21. Синя серветка MicroQuick – 18 злотих / шт
22. Жовта серветка MicroQuick – 18 злотих / шт
23. Зелена серветка MicroQuick – 18 злотих / шт
24. Тканина ПВА рожева – 18 зл./шт
25. Серветка ПВА зеленого кольору – 18 зл./шт
26. Швабра – 25 злотих / шт
27. Губка – 3 зл./уп.10 шт
28. Одноразова серветка – 28 зл./уп.100 шт
29. Пакети для сміття – 15 злотих / упаковка 80 шт

# § 3

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––– ––––––––––––––––––––

–––––––––––

# Послуги Виконавця

Додаток і сайт виконавця складаються з чотирьох основних розділів: «Всі замовлення», «Мої замовлення», «Гаманець» і «Профіль».

## Усі замовлення:

У цьому розділі ви можете переглянути та прийняти наявні замовлення.

* Натисніть картку замовлення та перегляньте її опис.
* Перевіряйте наявність додаткових опцій та читайте коментарі до замовлення.
* Якщо замовлення вас влаштовує, натисніть «Прийняти замовлення». Після цього він з'явиться у вкладці «Мої замовлення».

## Мої замовлення:

Ось список замовлень, які ви взяли або призначені вам.

* У верхній частині екрана відображаються дні тижня та загальна кількість замовлень, які потрібно виконати.

## На замовлення:

* + Не забудьте відзначити початок і кінець прибирання в додатку.
	+ Перед початком прибирання натисніть «Почати замовлення».
	+ Після завершення очищення та перевірки клієнтом роботи натисніть «Завершити замовлення».

## Скасувати замовлення:

* Перейдіть до картки замовлення та натисніть «Скасувати замовлення». Вкажіть причину скасування.
* Скасування менш ніж за 24 години до початку прибирання може призвести до збільшення комісії за обслуговування.

**Гаманець:**

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––– ––––––––––––––––––––

–––––––––––

У цьому розділі ви можете переглянути свій поточний баланс та історію всіх відрахувань і кредитів за замовленнями.

## Профіль:

Тут ви знайдете налаштування та історію своїх замовлень, а також контакти служби підтримки та відповіді на поширені запитання.

# § 4

**Особливі випадки**

**Пошкоджено майно клієнта/послуги**

Будь ласка, повідомляйте про всі пошкодження, які виникли під час замовлення, до служби підтримки, навіть якщо клієнт про це знає. Якщо клієнт не в курсі, спочатку зателефонуйте в службу підтримки, поясніть, що сталося, а потім повідомте клієнта.

**Регламент очищення не порушено:**Якщо пошкодження виникло випадково без порушення правил, необхідно негайно повідомити про це службу підтримки. Ми постараємося задовольнити претензії клієнта. Неповідомлення про пошкодження вважається Подією, що тягне за собою підвищену комісію згідно з правилами Сервісу.

**Порушено правила очищення:**Якщо пошкодження виникло внаслідок неправильного використання миючих засобів, порушення правил роботи з делікатними поверхнями, використання підвіконь, стільців, столів та інших предметів для доступу у важкодоступні місця, інших порушень, це вважається Подія та тягне за собою підвищену комісію за обслуговування. Негайно повідомте службу підтримки. Несвоєчасне повідомлення або приховування збитків може призвести до інших наслідків, аж до обмеження використання Сервісу.

**Навмисне пошкодження:**У разі крадіжки, пограбування або умисного пошкодження майна клієнта/сервісу до вас можуть бути застосовані заходи відповідальності згідно з чинним законодавством Польщі.

**Рано прийшов на прибирання**

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––– ––––––––––––––––––––

–––––––––––

* Якщо ви прийшли більш ніж за 15 хвилин до початку прибирання, не турбуйте клієнта; чекати біля будинку або в коридорі.
* Якщо ви прибуваєте менш ніж на 15 хвилин раніше, уточніть у клієнта, чи готовий він прийняти вас раніше.

Зв'язатися з клієнтом можна за допомогою кнопки «Дзвонити клієнту» в картці замовлення.

Якщо ви спізнюєтеся, обов'язково повідомте про це клієнта (як тільки ви зрозумієте, що спізнюєтеся) і службу підтримки. Запізнення є винятковим випадком і може призвести до збільшення комісії за обслуговування. Будьте уважні.

**Ви запізнюєтеся або не можете прийти на замовлення**

Якщо у вас кілька замовлень на день і ви затримуєтеся з першим через додаткову опцію або складність прибирання, то запізнення на наступне замовлення буде виправданим і не призведе до збільшення комісії. Повідомте службу підтримки принаймні за 1 годину до початку наступного замовлення, щоб ми могли повідомити клієнта та, якщо необхідно, перенести замовлення або знайти іншого прибиральника.

Якщо через форс-мажор ви не можете потрапити на замовлення, обов'язково зверніться в службу підтримки — ми постараємося допомогти і знайти вам заміну.

Якщо на дверях є домофон, наберіть номер квартири та натисніть кнопку виклику. Приклад: 345B. Якщо домофон не працює або ніхто не відповідає, зателефонуйте клієнту за допомогою кнопки «Виклик» в картці замовлення. Якщо клієнт не відповідає, напишіть в канал підтримки клінера в Telegram.

**Як пройти до під'їзду**

**Клієнт не відкриває двері**

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

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––– ––––––––––––––––––––

–––––––––––

* + Протягом 10 хвилин зателефонуйте клієнту через додаток не менше 3 разів. Через 10 хвилин, якщо клієнт не відповів, повідомте службу підтримки через чат. Зачекайте 15 хвилин після початку очищення та стежте за програмою.
	+ Якщо замовлення перенесено або скасовано, ви можете прийняти інше доступне замовлення або зробити незаплановану перерву.

Подивіться навколо, складіть план прибирання, переодягніться і починайте прибирання. Пам'ятайте, чого не можна робити:

**Під час прибирання клієнта немає вдома**

* + - Торкатися до особистих речей клієнта без потреби.
		- Беріть їжу з собою і їжте під час прибирання, якщо загальний час замовлення менше 4 годин.
		- Палити в квартирі, на балконі або на сходовій клітці клієнта.
		- Заводьте будь-кого в квартиру.
		- Перевезти особисті речі клієнта.

Після закінчення прибирання переконайтеся, що всі електроприлади та світло вимкнені, а вікна та крани закриті. Виходячи, переконайтеся, що двері зачинені. Клієнт повинен надати чіткі інструкції, де залишити ключі. Якщо таких інструкцій немає, зверніться до служби підтримки.

**Примітка:** Клієнт не повинен замикати вас у квартирі. Якщо клієнт відмовляється залишити вільний доступ, повідомте службу підтримки, і ви маєте право відмовитися від замовлення.

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

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

**Забирати ключі клієнта додому категорично заборонено.**

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––– ––––––––––––––––––––

–––––––––––

**Надання особистої контактної інформації клієнту**

Обмін особистими контактними даними з клієнтом заборонений. Усі комунікації повинні

пройти через Сервіс. Якщо клієнт просить ваш номер телефону для прямого замовлення, ввічливо відмовляйтеся, посилаючись на правила обслуговування. Порушення цих правил вважається Подією з наслідками, аж до обмеження використання Сервісу.

Якщо клієнт наполягає на тому, щоб заплатити вам напряму, зверніться до служби підтримки. Надання додаткових послуг без повідомлення Сервісу також має наслідки, оскільки Сервіс не може гарантувати оплату або захистити ваші інтереси у разі претензій.

Безпека домашніх тварин клієнта - це відповідальність клієнта. Попросіть клієнта обмежити доступ вихованця до зони прибирання. Наприклад:

**У квартирі є тварина**

* + - Велика собака: попросіть клієнта надіти на неї намордник і вивести з кімнати. Кіт або маленька собака: будьте обережні, щоб не штовхнути їх.
		- Якщо вихованець заважає прибирати, попросіть клієнта відвести його в іншу кімнату.

Переконайтеся, що вікна та двері закриті, особливо якщо на вікнах немає москітних сіток. Після закінчення прибирання перевірте, чи випадково ви не замкнули вихованця в одній з кімнат.

Перед початком прибирання оцініть рівень забруднення. Огляньте всі приміщення, особливо кухню та ванну. Якщо ви виявили сильний бруд або сліди ремонту, не натискайте кнопку «Почати замовлення». Негайно повідомте службу підтримки та надайте детальний опис рівня забруднення або сфотографуйте з дозволу клієнта. Не виходьте без дозволу служби підтримки.

**Дуже брудна квартира**

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––– ––––––––––––––––––––

–––––––––––

**Надзвичайні ситуації**

У разі надзвичайної ситуації:

## Повідомте клієнта, якщо він вдома.

* **Телефонуйте в службу підтримки.**

## Чекайте подальших інструкцій.

* **Залишайся спокійним.**

Інструкція щодо дій у надзвичайних ситуаціях доступна за посиланням [ПОСИЛАННЯ].

**Розбитий ртутний термометр**

Якщо ви розбили ртутний термометр:

1. Повідомте клієнта та попросіть усіх залишити кімнату, включаючи домашніх тварин.
2. Щоб уникнути протягу, відкрийте вікно та закрийте двері.
3. Одягніть маску, рукавички та поліетиленові пакети поверх взуття.
4. Використовуючи аркуш паперу, шприц, шприц з колбою або липку стрічку, зберіть ртуть і помістіть її в банку з холодною водою або пакет. Не використовуйте віник і пилосос!
5. Очистіть місце хлорвмісними засобами або розчином марганцівки.

Повідомте про це службу підтримки, перш ніж закрити замовлення.

Не залучайте до прибирання інших людей. Якщо ви не можете приїхати, повідомте нам, і ми постараємося допомогти. Залучення іншої особи без реєстрації в Сервісі вважається грубим порушенням з наслідками аж до обмеження користування Сервісом.

**Залучення сторонньої особи до прибирання**

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––– ––––––––––––––––––––

–––––––––––

**Причини тимчасового відключення від платформи**

1. **Захворювання:** Якщо у вас є симптоми захворювання, ми заблокуємо доступ до платформи до одужання.
2. **Відпустка:** Повідомте службу підтримки про свою відсутність. Спеціаліст підкаже, як повернути інвентар і тимчасово заблокує доступ до сервісу.
3. **Бездіяльність протягом 30 і більше днів:** Якщо ви неактивні більше 30 днів, доступ буде вимкнено. Щоб відновити доступ, зверніться до служби підтримки.
4. **Проблеми з банком/смартфоном:** Повідомте про тимчасові труднощі в службу підтримки. Вас буде відключено, доки проблему не буде вирішено.
5. **Низький рейтинг:** Якщо ваш рейтинг 4 або нижче, доступ буде автоматично вимкнено. Для відновлення зверніться в службу підтримки.
6. **Відмова в замовленні/невідповідь на дзвінки:** Якщо ви тривалий час не відповідаєте на дзвінки або відмовляєтеся від замовлень, доступ буде вимкнено.

**Що не входить в базове прибирання**

* + Миття стін і стелі
	+ Підйом і переміщення важких предметів і меблів
	+ Видалення стійких плям за допомогою агресивних хімічних засобів
	+ Прибирання у важкодоступних місцях, поза квартирою та в місцях загального користування
	+ Зняття та чищення жалюзі/штор
	+ Пральня та хімчистка, розвішування одягу для сушіння
	+ Очищення після хімічної обробки (наприклад, дезінсекції)
	+ Прибирання в квартирах з комахами
	+ Прибирання після затоплення або пожежі
	+ Прибирання в квартирах за померлими людьми та тваринами
	+ Прибирання в стані алкогольного або наркотичного сп'яніння Якщо ви зіткнулися з такими ситуаціями, зверніться в службу підтримки.

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––– ––––––––––––––––––––

–––––––––––

**Фотозйомка на замовлення**

Зйомка на приватній території без дозволу клієнта заборонена польським законодавством. Якщо

фотографії необхідні для погодження клінінгу:

* + Якщо клієнт вдома, запитайте дозвіл і поясніть мету фотографії.
	+ Якщо клієнт відмовляється, повідомте службу підтримки та опишіть ситуацію в тексті.
	+ Якщо клієнта немає, постарайтеся описати ситуацію текстом, а якщо потрібні фотографії, то зафіксуйте лише місцевість.

Якщо кухня суміщена з вітальнею, то вона вважається окремою кімнатою. Наприклад, двокімнатною буде вважатися квартира з однією спальнею, кухнею-вітальнею, передпокою і санвузлом. Перевірте склад замовлення перед початком клінінгу і при необхідності відкоригуйте його після узгодження з клієнтом і службою підтримки.

**Кухня поєднана з вітальнею**

# § 5

**Платежі та підвищена плата за обслуговування**

# Платежі

## Визначення:

* + **Плата за обслуговування:** Сума, яку Сервіс отримує за надання Виконавцю замовлень і засобів для їх виконання, сприяння взаємодії між Клієнтами та Виконавцями, обробку безготівкових розрахунків за надані послуги та участь у вирішенні суперечок.
	+ **Дохід підрядника:** Сума, яку Клієнт сплачує Виконавцю за замовлення, мінус комісія за послуги.

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––– ––––––––––––––––––––

–––––––––––

* + **Вартість замовлення:** Загальна вартість усіх послуг, яку Клієнт оплачує Виконавцю, включаючи додаткові послуги чи опції.
	+ **Виплата:** Загальна сума всіх доходів Виконавця за розрахунковий період за мінусом відрахувань.
	+ **Розрахунковий період:** Період, протягом якого Виконавець виконує замовлення клієнта і за який здійснюється виплата. Протягом календарного місяця може бути кілька розрахункових періодів в залежності від технічних можливостей Сервісу.
	+ **Відрахування:** Загальна сума всіх зборів за Сервіс, компенсацій і відшкодувань, як це передбачено правилами Сервісу.

При виконанні замовлень Виконавець надає послугу безпосередньо клієнту, який оплачує її вартість готівковим або безготівковим шляхом через Сервіс. Інші форми оплати не допускаються.

Коли Клієнт оплачує Вартість Замовлення безпосередньо Виконавцю, оплата може бути здійснена тільки готівкою. У цьому випадку частина цих грошових коштів має бути сплачена Виконавцем Послугі як Комісія за послуги.

# Правила застосування підвищеної плати за послуги

Якщо під час виконання замовлення відбувається подія, передбачена правилами, що призводить до збільшення комісії за Сервіс, Сервіс має право збільшити комісію. Це означає, що Виконавець отримує меншу виплату за це замовлення через підвищений відсоток комісії.

## Застосування підвищеної плати за обслуговування:

Отримавши інформацію про погано оцінене замовлення, спеціалісти служби підтримки запитують додаткову інформацію про проведене очищення. У разі підтвердження Події Сервіс застосовує підвищену комісію відповідно до встановлених правил.

## Оскарження підвищеного гонорару:

Якщо Виконавець не згоден з настанням Події, застосуванням підвищеної комісії або її розміром, він може оскаржити це в розділі «Виплати». Якщо причини застосування комісії незрозумілі, Виконавець може звернутися в чат служби підтримки. Щоб оскаржити підвищений гонорар, необхідно аргументувати причину незгоди. Чим детальніше пояснення, тим вище шанси на успішний диспут. Комісія може бути оскаржена протягом 5 днів після відрахування.

–––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––––– ––––––––––––––––––––

–––––––––––

Ці правила застосування підвищеної комісії розроблені Сервісом для контролю за дотриманням стандартів і підтримки репутації Сервісу на високому рівні, а також для запобігання ситуаціям, що загрожують репутації бренду Hands App і Сервісу в цілому.

Детальніше про всі Події, на які застосовуються підвищені збори, можна прочитати за посиланням [ПОСИЛАННЯ].