

# KARTA UZGODNIENIA USŁUGI SPRZĄTANIA DOMU LUB MIESZKANIA

MIEJSCE NA  
LOGO FIRMY

**Zakres • standard • bezpieczeństwo • odpowiedzialność**

Formularz wypełniają wspólnie klient i przedstawiciel firmy przed rozpoczęciem współpracy.  
Ustalenia stanowią podstawę wyceny, realizacji usługi oraz oceny jej jakości.

## 1 Dane klienta i nieruchomości

|                                                  |                                                   |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| <b>Klient</b><br>imię i nazwisko / nazwa         | <b>Data ustaleń</b><br>dd / mm / rrrr             |
| <b>Adres usługi</b><br>ulica, numer, miejscowość | <b>Telefon</b><br>numer kontaktowy                |
| <b>E-mail</b><br>adres e-mail                    | <b>Kontakt awaryjny</b><br>osoba i numer telefonu |

### Rodzaj nieruchomości

|                                            |                                            |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> dom jednorodzinny | <input type="checkbox"/> mieszkanie        |
| <input type="checkbox"/> apartament        | <input type="checkbox"/> inna nieruchomość |

|                                             |                                    |
|---------------------------------------------|------------------------------------|
| <b>Powierzchnia</b><br>..... m <sup>2</sup> | <b>Liczba kondygnacji</b><br>..... |
| <b>Liczba sypialni</b><br>.....             | <b>Liczba łazienek</b><br>.....    |
| <b>Inne pomieszczenia</b><br>.....          | <b>Miejsca wyłączone</b><br>.....  |

| 2 | Rodzaj i częstotliwość usługi |
|---|-------------------------------|
|---|-------------------------------|

|                                                    |                                                         |
|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> pierwsze sprzątanie       | <input type="checkbox"/> sprzątanie standardowe         |
| <input type="checkbox"/> sprzątanie dokładne       | <input type="checkbox"/> sprzątanie jednorazowe         |
| <input type="checkbox"/> sprzątanie po remoncie    | <input type="checkbox"/> sprzątanie przed przeprowadzką |
| <input type="checkbox"/> sprzątanie po wyprowadzce | <input type="checkbox"/> usługa abonamentowa            |

**Częstotliwość**

|                                                   |                                          |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> raz w tygodniu           | <input type="checkbox"/> co dwa tygodnie |
| <input type="checkbox"/> raz w miesiącu           | <input type="checkbox"/> jednorazowo     |
| <input type="checkbox"/> indywidualny harmonogram |                                          |

|                                                          |                                              |
|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| <b>Preferowany termin</b><br>dzień i przedział godzinowy | <b>Planowany czas usługi</b><br>..... godzin |
| <b>Liczba pracowników</b><br>..... osób                  | <b>Data rozpoczęcia</b><br>dd / mm / rrrr    |

| 3 | Priorytety klienta |
|---|--------------------|
|---|--------------------|

**Trzy najważniejsze rezultaty, których klient oczekuje po wykonaniu usługi**

1. ....
2. ....
3. ....

**Pomieszczenia wymagające szczególnej**

uwagi .....

**Czynności wymagające każdorazowej zgody**

klienta .....

| 4 | Domownicy i warunki realizacji |
|---|--------------------------------|
|---|--------------------------------|

|                                                                  |                                                          |
|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> dzieci                                  | <input type="checkbox"/> seniorzy                        |
| <input type="checkbox"/> osoby z alergiami                       | <input type="checkbox"/> osoby z ograniczoną mobilnością |
| <input type="checkbox"/> zwierzęta                               | <input type="checkbox"/> osoby pracujące zdalnie         |
| <input type="checkbox"/> podczas usługi nikogo nie będzie w domu | <input type="checkbox"/> inne uwarunkowania              |

**Zwierzęta i zasady postępowania** .....**Alergie lub nadwrażliwość na produkty i**

zapachy .....

**Inne informacje ważne dla bezpieczeństwa** .....

## 5

## Dostęp do domu i bezpieczeństwo

## Sposób wejścia

|                                                            |                                                  |
|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> klient będzie obecny              | <input type="checkbox"/> klucz przekazany firmie |
| <input type="checkbox"/> klucz w skrytce                   | <input type="checkbox"/> kod do zamka            |
| <input type="checkbox"/> dostęp przez ochronę lub recepcję | <input type="checkbox"/> inny sposób dostępu     |

Instrukcja obsługi alarmu .....

Miejsce przechowywania lub zwrotu klucza .....

## Uzgodnione zasady

|                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> klucz nie zawiera danych pozwalających ustalić adres                        |
| <input type="checkbox"/> kod może być używany wyłącznie podczas usługi                               |
| <input type="checkbox"/> firma potwierdza zamknięcie domu po zakończeniu pracy                       |
| <input type="checkbox"/> klient otrzyma informację o zagubieniu klucza lub naruszeniu bezpieczeństwa |

## 6

## Prywatność i dokumentacja

|                                                                |                                                                    |
|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> wykonywanie zdjęć jest zabronione     | <input type="checkbox"/> zdjęcia mogą dokumentować stan początkowy |
| <input type="checkbox"/> zdjęcia mogą dokumentować uszkodzenia | <input type="checkbox"/> zdjęcia mogą dokumentować rezultat usługi |
| <input type="checkbox"/> każde zdjęcie wymaga zgody klienta    | <input type="checkbox"/> w domu działa monitoring                  |

Dodatkowe zasady ochrony prywatności .....

| 7 | Powierzchnie wymagające szczególnej pielęgnacji |
|---|-------------------------------------------------|
|---|-------------------------------------------------|

|                                             |                                                |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> kamień naturalny   | <input type="checkbox"/> marmur                |
| <input type="checkbox"/> granit             | <input type="checkbox"/> drewno olejowane      |
| <input type="checkbox"/> drewno lakierowane | <input type="checkbox"/> podłogi winylowe      |
| <input type="checkbox"/> stal nierdzewna    | <input type="checkbox"/> szkło specjalistyczne |
| <input type="checkbox"/> wysoki połysk      | <input type="checkbox"/> płyta indukcyjna      |
| <input type="checkbox"/> armatura specjalna | <input type="checkbox"/> meble zabytkowe       |
| <input type="checkbox"/> elektronika        | <input type="checkbox"/> inne                  |

**Produkty lub technologie zabronione** .....

**Zalecenia producentów wyposażenia przekazane firmie** .....

| 8 | Obowiązki klienta przed usługą |
|---|--------------------------------|
|---|--------------------------------|

|                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> poinformowanie o delikatnych powierzchniach i wcześniejszych uszkodzeniach   |
| <input type="checkbox"/> zabezpieczenie pieniędzy, dokumentów i przedmiotów szczególnie wartościowych |
| <input type="checkbox"/> usunięcie przedmiotów utrudniających uzgodnione prace                        |
| <input type="checkbox"/> opróżnienie zlewu, jeśli zmywanie nie należy do zakresu                      |
| <input type="checkbox"/> zapewnienie dostępu do wody i energii elektrycznej                           |
| <input type="checkbox"/> zabezpieczenie zwierząt zgodnie z ustaleniami                                |
| <input type="checkbox"/> poinformowanie o monitoringu                                                 |
| <input type="checkbox"/> zgłoszenie zmiany zakresu przed rozpoczęciem usługi                          |

| 9 | Sposób oznaczania zakresu |
|---|---------------------------|
|---|---------------------------|

Przy każdej czynności należy zaznaczyć jeden właściwy wariant.

| KAŻDA WIZYTA         | OKRESOWO                  | DODATKOWO          | WYŁĄCZONE              |
|----------------------|---------------------------|--------------------|------------------------|
| czynność standardowa | zgodnie z częstotliwością | po akceptacji ceny | czynność poza zakresem |

10

## Zakres czynności

| Czynność                                | Każda                    | Okres.                   | Dodat.                   | Wylącz.                  | Uwagi i częstotliwość |
|-----------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------|
| Usuwanie kurzu z dostępnych powierzchni | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                       |
| Usuwanie pajęczyn                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                       |
| Czyszczenie drzwi i ościeżnic           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                       |
| Czyszczenie klamek i włączników         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                       |
| Czyszczenie parapetów                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                       |
| Czyszczenie listew przypodłogowych      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                       |
| Odkurzanie mebli tapicerowanych         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                       |
| Odkurzanie dywanów i wykładzin          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                       |
| Odkurzanie podłóg twardych              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                       |
| Mycie podłóg twardych                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                       |
| Czyszczenie lusterek                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                       |
| Opróżnianie koszy i wymiana worków      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                       |
| Odkurzanie lamp i opraw                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                       |
| Czyszczenie grzejników                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                       |
| Czyszczenie żaluzji lub rolet           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                       |
| Przesuwanie lekkich mebli               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                       |
| Sprzątanie pod meblami                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                       |

11

## Zakres czynności w kuchni

| Czynność                                      | Każda                    | Okres.                   | Dodat.                   | Wylącz.                  | Uwagi i częstotliwość |
|-----------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------|
| Czyszczenie blatów roboczych                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                       |
| Czyszczenie zlewu i baterii                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                       |
| Czyszczenie płyty grzewczej                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                       |
| Czyszczenie ściany nad blatem                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                       |
| Czyszczenie frontów szafek                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                       |
| Czyszczenie wnętrza szafek                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                       |
| Czyszczenie zewnętrznych powierzchni urządzeń | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                       |
| Czyszczenie wnętrza mikrofalówki              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                       |
| Czyszczenie wnętrza piekarnika                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                       |
| Czyszczenie wnętrza lodówki                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                       |
| Usuwanie tłustych osadów                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                       |
| Czyszczenie stołu i krzeseł                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                       |
| Opróżnianie kosza                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                       |
| Wynoszenie posegregowanych odpadów            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                       |

## 12

## Zakres czynności w łazienkach i sypialniach

| Czynność                          | Każda                    | Okres.                   | Dodat.                   | Wyłącz.                  | Uwagi i częstotliwość |
|-----------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------|
| Czyszczenie i dezynfekcja toalety | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                       |
| Czyszczenie umywalki i baterii    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                       |
| Czyszczenie wanny                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                       |
| Czyszczenie kabiny prysznicowej   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                       |
| Czyszczenie szkła kabiny          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                       |
| Usuwanie osadów wapiennych        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                       |
| Czyszczenie luster                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                       |
| Czyszczenie blatów i półek        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                       |
| Czyszczenie frontów szafek        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                       |
| Czyszczenie wnętrza szafek        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                       |
| Czyszczenie fug                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                       |
| Opróżnianie koszy                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                       |

## 13

## Sypialnie

| Czynność                  | Każda                    | Okres.                   | Dodat.                   | Wyłącz.                  | Uwagi i częstotliwość |
|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------|
| Ścieranie kurzu z mebli   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                       |
| Odkurzanie pod łóżkiem    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                       |
| Ścielenie łóżka           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                       |
| Zmiana pościeli           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                       |
| Składanie odzieży         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                       |
| Porządkowanie przedmiotów | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                       |

14

## Usługi dodatkowe

## Czynności dodatkowo zamawiane

| Czynność                      | Każda                    | Okres.                   | Dodat.                   | Wyłącz.                  | Uwagi i częstotliwość |
|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------|
| Mycie okien od wewnątrz       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                       |
| Mycie okien od zewnątrz       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                       |
| Pranie dywanów                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                       |
| Pranie mebli tapicerowanych   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                       |
| Pranie i prasowanie           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                       |
| Sprzątanie balkonu lub tarasu | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                       |
| Sprzątanie garażu             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                       |
| Sprzątanie piwnicy            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                       |
| Porządkowanie szaf            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                       |
| Inna usługa: .....            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                       |

15

## Czynności wyłączone z usługi

|                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> usuwanie pleśni i skażeń biologicznych                            |
| <input type="checkbox"/> kontakt z krwią, wydzielinami i odpadami medycznymi               |
| <input type="checkbox"/> usuwanie pozostałości po szkodnikach                              |
| <input type="checkbox"/> praca na wysokości wymagająca specjalistycznego zabezpieczenia    |
| <input type="checkbox"/> przesuwanie ciężkich mebli i urządzeń                             |
| <input type="checkbox"/> naprawy techniczne                                                |
| <input type="checkbox"/> opieka nad dziećmi, seniorami lub zwierzętami                     |
| <input type="checkbox"/> segregowanie dokumentów i rzeczy osobistych                       |
| <input type="checkbox"/> czyszczenie przedmiotów o szczególnej wartości bez pisemnej zgody |
| <input type="checkbox"/> stosowanie produktów klienta bez sprawdzenia ich przeznaczenia    |

Inne wyłączenia .....

16

## Obowiązki firmy

- ☐ skierowanie osób przygotowanych do uzgodnionych prac
- ☐ poinformowanie klienta o zmianie osoby lub zespołu
- ☐ ochrona kluczy, kodów dostępu i informacji o domu
- ☐ stosowanie produktów odpowiednich do czyszczonych powierzchni
- ☐ przestrzeganie ograniczeń dotyczących chemii i technologii
- ☐ zgłaszanie uszkodzeń i sytuacji niebezpiecznych
- ☐ uzyskanie zgody przed wykonaniem pracy dodatkowej
- ☐ zamknięcie domu i aktywowanie alarmu zgodnie z instrukcją
- ☐ zachowanie poufności informacji uzyskanych podczas usługi

17

## Standard wykonania i kontrola jakości

Uzgodniony rezultat usługi .....

## Sposób kontroli

- |                                                                      |                                                      |
|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> kontrola pracownika przed opuszczeniem domu | <input type="checkbox"/> kontrola osoby nadzorującej |
| <input type="checkbox"/> wspólny odbiór z klientem                   | <input type="checkbox"/> dokumentacja zdjęciowa      |
| <input type="checkbox"/> potwierdzenie w aplikacji                   | <input type="checkbox"/> inny sposób kontroli        |

## Termin zgłaszania uwag

.....

## Kanał zgłaszania uwag

telefon / e-mail / aplikacja

## Termin wykonania poprawki

.....

## Osoba odpowiedzialna

.....

18

## Zmiana zakresu

Każda czynność wykraczająca poza uzgodniony zakres wymaga potwierdzenia klienta. Firma przed rozpoczęciem pracy dodatkowej informuje o wpływie zmiany na cenę i czas usługi.

- |                                                 |                                    |
|-------------------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> potwierdzenie pisemne  | <input type="checkbox"/> e-mail    |
| <input type="checkbox"/> SMS                    | <input type="checkbox"/> aplikacja |
| <input type="checkbox"/> inny uzgodniony sposób |                                    |

| 19 | Cena i warunki rozliczenia |
|----|----------------------------|
|----|----------------------------|

|                                                      |                                                        |
|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> cena za wizytę              | <input type="checkbox"/> stawka godzinowa              |
| <input type="checkbox"/> abonament miesięczny        | <input type="checkbox"/> cena indywidualna             |
| <b>Cena podstawowa</b><br>..... zł                   | <b>Produkty i materiały</b><br>w cenie / dodatkowo     |
| <b>Stawka za prace dodatkowe</b><br>.....            | <b>Termin płatności</b><br>.....                       |
| <b>Sposób płatności</b><br>przelew / karta / gotówka | <b>Odwolanie terminu</b><br>zasady i ewentualna opłata |

| 20 | Szkody i sytuacje nieprzewidziane |
|----|-----------------------------------|
|----|-----------------------------------|

Firma zgłasza klientowi zauważoną lub powstałą szkodę niezwłocznie po jej stwierdzeniu.

Sposób dokumentowania szkody .....

Dane ubezpieczenia firmy .....

Uzgodniona procedura postępowania .....

| 21 | Akceptacja ustaleń |
|----|--------------------|
|----|--------------------|

Klient i firma potwierdzają, że wspólnie omówili zakres, priorytety, wyłączenia, zasady dostępu, bezpieczeństwa i odpowiedzialności. Zmiana ustalonego zakresu wymaga potwierdzenia przez obie strony.

|                                                  |                                                 |
|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| <b>Data rozpoczęcia usługi</b><br>dd / mm / rrrr | <b>Data przeglądu ustaleń</b><br>dd / mm / rrrr |
|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------|

.....

**Podpis klienta**

.....

**Podpis przedstawiciela firmy**

*Dokument należy przechowywać wraz z umową lub zleceniem. Aktualizację zakresu warto przeprowadzić po zmianie częstotliwości, ceny, składu gospodarstwa domowego albo wyposażenia wymagającego szczególnej pielęgnacji.*