

Obchodní podmínky a Pravidla pro postup při Mimosoudním řešení spotřebitelských sporů (ADR)

Identifikace dodavatele služeb:

Pohřební služba Praha s.r.o., se sídlem Krystalová 470/7, Praha 9, PSČ 196 00 identifikační číslo: 247 19 226, je společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl C, vložka č. 168596.

I. OBCHODNÍ PODMÍNKY:

Pohřební služba Praha s.r.o. – webové rozhraní www.pohrebnisluzbapraha.cz, www.nejlevnejsipohreb.cz

I.1. pro poskytování služeb prostřednictvím internetového obchodu umístěného na internetové adrese www.pohrebnisluzbapraha.cz a www.nejlevnejsipohreb.cz.

Přečtěte si, prosím, pozorně níže uvedené obchodní podmínky. Dokončením objednávky a jejím odesláním spotřebitel stvrzuje, že je obeznámen a souhlasí s obchodními podmínkami. Objednávka je návrhem smlouvy o poskytnutí pohřebních služeb či koupě zboží. Smlouva je účinná v okamžiku, kdy po dokončení objednávky bude dodavatelem spotřebiteli doručeno přijetí této objednávky (akceptace).
Identifikace dodavatele: Pohřební služba Praha s.r.o., se sídlem Krystalová 470/7, Praha 9, PSČ 196 00 identifikační číslo: 247 19 226 je společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl C, vložka č. 168596.

II. ÚVODNÍ USTANOVENÍ:

II.1. Tyto obchodní podmínky (dále jen „obchodní podmínky“) Pohřební služba Praha s.r.o., se sídlem Krystalová 470/7, Praha 9, PSČ 196 00 identifikační číslo: 247 19 226 je společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl C, vložka č. 168596., (dále jen „dodavatel“) upravují vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti nebo na základě smlouvy o poskytnutí pohřebních služeb či dodání zboží (dále jen „Obstaravatelská smlouva“) uzavírané mezi dodavatelem a jinou fyzickou či právnickou osobou (dále jen „spotřebitel“) prostřednictvím internetového obchodu, jehož je dodavatel provozovatelem. Internetový obchod je dodavatelem provozován na internetové adrese www.pohrebnisluzbapraha.cz, www.nejlevnejsipohreb.cz a to prostřednictvím webového rozhraní (dále jen „webové rozhraní obchodu“).

II.2. Obchodní podmínky dále upravují práva a povinnosti smluvních stran při využívání webové stránky, kterou provozuje a k nabídce svých služeb a zboží užívá dodavatel a umístěné na adrese www.pohrebnisluzbapraha.cz, www.nejlevnejsipohreb.cz (dále jen „webová stránka“) a další související právní vztahy.

II.3. Ustanovení obchodních podmínek jsou nedílnou součástí smlouvy. Smlouva a obchodní podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce.

II.4. Znění obchodních podmínek může dodavatel měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.

II.5. Službami se pro účely těchto obchodních podmínek rozumí: „Poskytnutí pohřebních služeb, k jejichž objednávce dojde prostřednictvím webového rozhraní obchodu a které spočívají v převzetí těla zesnulého, přípravě ke kremaci, zpopelnění těla a uložení ostatků do urny, atd. Dále zadání úmrtního listu či v dalších individuálních požadavcích spotřebitele.“

II.6. Zbožím a službou se pro účely těchto obchodních podmínek rozumí: „Zboží a služba, které dodavatel nabízí prostřednictvím webového rozhraní k prodeji, přičemž se jedná zejména o zboží a služby pohřebního charakteru.“

III. Uzavření smlouvy:

III.1. Webové rozhraní obchodu obsahuje portfolio služeb a zboží, které jsou dodavatelem nabízeny k odběru a prodeji, a to včetně cen dle jednotlivých druhů služeb a zboží. Ceny nabízených služeb a zboží jsou uvedeny v koncové objednávce včetně daně z přidané hodnoty a všech souvisejících poplatků. Nabídka služeb a jejich cena zůstává v platnosti po dobu, kdy jsou zobrazovány ve webovém rozhraní obchodu. Tímto ustanovením není omezena možnost dodavatele uzavřít smlouvu za individuálně sjednaných podmínek, kdy spotřebitel objedná služby či zboží na základě individuální nabídky dodavatele prostřednictvím příslušného formuláře, či telefonického kontaktu.

III.2. Veškeré nabídky služeb a zboží umístěné ve webovém rozhraní obchodu jsou nezávazné a dodavatel není povinen uzavřít smlouvu ohledně těchto služeb a zboží.

III.3. Pro objednání služeb vyplní spotřebitel kontaktní formulář ve webovém rozhraní obchodu. Kontaktní formulář obsahuje zejména informace o:

- objednávaných službách webového rozhraní obchodu,
- místo, kde se zesnulý nachází, přičemž uvedená kalkulovaná cena platí pouze pro území dle nabídky pro daný kraj, pokud se zesnulý nachází jinde, dojde k navýšení ceny dopravy
- individuální požadavky spotřebitele s odkazem na příslušnou nabídku dodavatele, společně s akceptací navržené ceny
- způsobu úhrady ceny objednaných služeb, údaje o převzetí předmětu smlouvy
- informace o nákladech spojených s poskytnutím služeb (dále společně jen jako „objednávka“).

III.4. Pro objednání služby vyplní spotřebitel závazně poptávkový formulář ve webovém rozhraní obchodu. Poptávkový formulář obsahuje zejména informace o:

- objednávané službě, jejím rozsahu na webovém rozhraní obchodu
- způsobu úhrady ceny poptávané služby
- údaje o způsobu provedení služby
- informace o nákladech spojených s dodáním služby,

(dále společně jen jako „objednávka“).

- Informace o místě, provedení služby
- Informace o objednavateli pohřbu
- Informace o zemřelé osobě

III.5. Před zasláním poptávky dodavateli je spotřebiteli umožněno zkontrolovat a měnit údaje, které do poptávky spotřebitel vložil, a to i s ohledem na možnost spotřebitele zjišťovat a opravovat chyby vzniklé při zadávání dat do poptávky. Poptávku odešle spotřebitel dodavateli kliknutím na příslušné tlačítko.

Údaje uvedené v poptávce jsou dodavatelem považovány za správné. Dodavatel neprodleně po obdržení poptávky toto obdržení spotřebiteli potvrdí elektronickou poštou, a to na adresu elektronické pošty spotřebitele uvedenou v uživatelském rozhraní či v poptávce, (dále jen „elektronická adresa spotřebitele“).

III.6. Dodavatel je vždy oprávněn v závislosti na charakteru poptávky (specifické požadavky) požádat spotřebitele o dodatečné potvrzení poptávky, (například písemně či telefonicky).

III.7. Smluvní vztah mezi dodavatelem a spotřebitelem vzniká doručením přijetí písemné akceptace poptávky, učiněné spotřebitelem, nebo potvrzením upravené poptávky. Akceptaci poptávky může dodavatel zaslat spotřebiteli i elektronickou poštou, a to na adresu elektronické pošty spotřebitele. smluvní vztah vzniká potvrzením poptávky ze strany dodavatele po zkontrolování pravdivosti a reálného stavu poskytnutých informací objednavatelem.

III.8. Spotřebitel bere na vědomí, že dodavatel není povinen uzavřít smlouvu, a to zejména s osobami, které dříve podstatným způsobem porušily smlouvu (včetně obchodních podmínek).

III.9. Spotřebitel souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání smlouvy. Náklady vzniklé spotřebiteli při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí spotřebitel sám.

III.10. Dodavatel je povinen při plnění této smlouvy řídit se Ústavním pořádkem ČR, zákony ČR, mezinárodními smlouvami, jimiž je ČR vázána, právními předpisy vydanými na základě zákonů (předpisy o ochraně životního prostředí, ovzduší, vod apod.), nařízeními orgánů hygienické služby, provozním řádem a v jejich mezích nejprve nepochybnými pokyny zesnulého a není-li jich, pokyny objednavatele.

III. 11. Dodavatel je oprávněn k naplnění smlouvy použít dodavatele služeb a zboží 3., stran za tímto účelem je oprávněn dodavatel předat nezbytné údaje. Spotřebitel s uvedeném v tomto bodu souhlasí.

Cena služeb a platební podmínky:

IV.1. Cena objednání pohřbu spotřebitelem, jak stanoveno v rámci webového rozhraní obchodu, je platná pouze za splnění všech následujících předpokladů zároveň:

- k objednavce služeb dojde prostřednictvím webového rozhraní obchodu. Jako oděv zesnulého bude použit rubáš.
- k úmrtí zesnulého došlo na území hl. města Prahy a inzerovaných krajích.
- tělo zesnulého se nachází na území hl. města Prahy a inzerovaných krajích. V případě, že tělo zesnulého leží mimo inzerované kraje, cena za dopravu mimo tyto kraje bude uvedena zvlášť v souhrnu objednaných služeb.

V případě hmotnosti těla vyšší než 90 kg, bude doúčtován poplatek. Cenu zvyšuje větší konečná rakev a vyšší náklady na manipulaci.

IV.2. Má-li být zemřelý zpopelněn, určuje místo a termín zpopelnění dodavatel, nebude-li účastníky sjednáno jinak... Nebude-li urna vyzvednuta do jednoho kalendářního měsíce ode dne kremace, bude dodavatelem účtován poplatek za uložení ostatků ve výši 300,- Kč za každý započatý následující měsíc až do doby 12 měsíců. V případě nevyzvednutí urny objednavatelem do 1 kalendářního roku po kremaci, objednavatel souhlasí s uložení urny na své náklady, vsypem do společného hrobu nebo na pietní místo Pohřební služby Praha s.r.o., bez možnosti pozdějšího vyzvednutí urny v paušální částce 2000,- CZK bez DPH za celý úkon/ + DPH ve výši aktuálně platné k datu zdanitelného plnění v případě, že dodavatel bude plátcem DPH.

Faktura bude zaslána na adresu objednavatele, včetně nákladů na skladné.

- zadavatel pohřbu prohlašuje, že je osoba příbuzná či osoba oprávněná k obstarání záležitostí souvisejících se zajištěním pohřbu zesnulého dle občanského zákoníku
- objednatel bere na vědomí, že pokud kdokoliv objednal jakékoliv pohřební služby na předmětnou zesnulou osobu u jakékoliv jiné pohřební služby dříve než on, stává se od počátku neuskutečnitelnou ze strany dodavatele, avšak objednatel je povinen uhradit případné náklady dodavateli s tím vzniklé.

IV.3. V případě nesplnění všech obchodních podmínek, či individuálních požadavků spotřebitele ve vztahu k poskytovaným službám, učiní dodavatel spotřebiteli nabídku služeb telefonicky, či prostřednictvím elektronické pošty, a to včetně ceny za služby. Kompletní ceník všech aktivit dodavatele je k nahlédnutí v provozovně dodavatele. Objednávka proběhne v souladu s těmito obchodními podmínkami prostřednictvím k tomu určeného poptávkového formuláře na webovém rozhraní, kdy spotřebitel odkáže poptávku na nabídku učiněnou mu dodavatelem v rámci webového rozhraní

a dokončením poptávky vyjádří svůj zájem na odběru individuálně sjednaných služeb a souhlas s jejich cenou, případně tento souhlas vyjádří telefonicky a potvrdí jej elektronicky.

IV.4. Cenu služeb či zboží a případné náklady spojené s poskytnutím služeb dle smlouvy o poskytnutí pohřebních služeb může spotřebitel uhradit dodavateli následujícími způsoby:

-

- bezhotovostně převodem na účet dodavatele č. 215080036/0600, vedený u společnosti GE Money Bank (dále jen „účet dodavatele“); QR kódem.

IV.5. Objednatel se zavazuje za poskytnuté služby zaplatit dodavateli sjednanou cenu ve lhůtách stanovených dodavatelem. Pokud takto neučiní, má se za to, že odstupuje objednatel od smlouvy. Dodavatel je v tomto případě oprávněn objednané služby zcela či zčásti neposkytnout a od smlouvy odstoupit. Nárok na úhradu sjednané ceny služeb mu však zůstává zachován v nezměněné výši z titulu odstupného.

IV.6. V případě bezhotovostní platby je spotřebitel povinen při úhradě ceny za služby uvést variabilní symbol platby. V případě bezhotovostní platby je závazek

spotřebitele uhradit cenu splněn okamžikem připsání příslušné částky na účet dodavatele.

IV.7. Případné slevy z ceny zboží, či služeb poskytnuté dodavatelem spotřebiteli nelze vzájemně kombinovat.

IV.8. Dodavatel je plátcem daně z přidané hodnoty. Daňový doklad – fakturu vystaví dodavatel spotřebiteli po uhrazení ceny za služby a spotřebitel převezme jej osobně od dodavatele, případně jej zašle v elektronické podobě na elektronickou adresu spotřebitele.

IV.9. Urnu může vyzvednout pouze objednavatel pohřbu, nebo jím zplnomocněná osoba. Urna je k dispozici do třiceti dnů od konání zpopelnění (kremace). Datum zpopelnění se spotřebitel dozví z faktury a objednávky služeb. Spotřebitel bere na vědomí, že datum zpopelnění se může změnit.

V.Smluvní penále a úroky z prodlení:

V.1. Při svém prodlení při plnění této smlouvy se objednavatel zavazuje zaplatit dodavateli úrok z prodlení v zákonné výši,

V.2. Účastníci pro případ prodlení s úhradou ceny za objednané a poskytnuté zboží a služby specifikované objednávkou, touto smlouvou sjednávají smluvní pokutu ve výši rovnající se dvojnásobku neuhrazené částky, na kterou má dodavatel v souladu se smlouvou a těmito podmínkami nárok.

V.3. Smluvní pokuta je splatná uplynutím pátého dne ode dne povinnosti objednavatele zaplatit, a to bez výzvy dodavatele, který však může sám nebo po jednání s objednavatelem, od vymáhání smluvní pokuty ustoupit zcela nebo zčásti,

V.4. Zaplacením úroku z prodlení a smluvní pokuty není dotčena případná odpovědnost objednavatele za škodu dodavateli, dojde-li k ní a přesahuje-li výši úroku a smluvní pokuty.

VI. Odstoupení od smlouvy

VI.1. Objednatel může od smlouvy odstoupit nejpozději 96 hodin před započítáním plnění ze strany dodavatele. S ohledem na charakter pohřebních služeb souhlasí objednatel s tím, aby dodavatel v případě potřeby započal s plněním služeb okamžitě po uzavření smlouvy, a tedy i před uplynutím lhůty k odstoupení, tedy bere na vědomí, že v takovém případě (po započítání plnění) nemá právo od smlouvy odstoupit v souladu s ustanovením § 1837 písm. a). Rovněž objednatel nemá právo odstoupit od smlouvy z důvodu personalizovaného plnění ve smyslu ust. § 1837 písm. d).

VI.2. V případě, že spotřebitel po objednání služeb požádá o změnu sjednaných a objednaných služeb či projeví zájem o ukončení smlouvy dohodou, je dodavatel oprávněn účtovat zvláštní poplatek, a to následujícím způsobem:

a) V době nepřesahující 24 hodin od provedení objednávky je stornovací poplatek stanoven za každou jednotlivou službu ve výši 30% z její celkové ceny včetně DPH.

b) V době nepřesahující 48 hodin od provedení objednávky je stornovací poplatek stanoven za každou jednotlivou službu ve výši 70% z její celkové ceny včetně DPH.

c) Dohodnou-li se smluvní strany na změně rozsahu služeb (např. květiny či fotografie do rakve apod.), budou nadstandardní služby účtovány dle platného ceníku.

VII. Záruka

VII.1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně odpovědnosti dodavatele za vady, včetně záruční odpovědnosti dodavatele, se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanovením § 612 a násl. občanského zákoníku).

VII.2. Dodavatel odpovídá spotřebiteli za to, že dodávané služby a zboží je ve shodě se smlouvou, zejména, že je bez vad. Shodou se smlouvou se rozumí, že dodané služby byly poskytnuty v souladu se smlouvou a prodávaná věc má jakost a užité vlastnosti smlouvou požadované, dodavatelem, výrobcem nebo jeho zástupcem Pohřební služba Praha s.r.o. popisované, nebo na základě jimi dodaných informací očekávané, popřípadě jakost a užité vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé, že odpovídá požadavkům právních předpisů, je v tomu odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a odpovídá účelu, který dodavatel pro použití věci uvádí nebo pro který se věc obvykle používá.

VII.3. V případě, že věc při převzetí spotřebitelem není ve shodě se smlouvou (dále jen „rozpor se smlouvou“), má spotřebitel právo na to, aby dodavatel bezplatně a bez zbytečného odkladu provedl nápravu, aby byly služby poskytnuty v souladu se

smlouvou a věc uvedl do stavu odpovídajícího smlouvě, a to podle požadavku spotřebitele buď výměnou věci, nebo její opravou; není-li takový postup možný, může spotřebitel požadovat přiměřenou slevu z ceny nebo od smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud spotřebitel před převzetím věci o rozporu se smlouvou věděl nebo rozpor se smlouvou sám způsobil. Rozpor se smlouvou, který se projeví během šesti (6) měsíců ode dne převzetí věci a dodání služeb, se považuje za rozpor existující již při jejím převzetí a dodání služeb, pokud to neodporuje povaze věci nebo pokud se neprokáže opak.

VII.4. Nejde-li o věci, které se rychle kazí (např. květiny), nebo o věci použité, odpovídá dodavatel za vady, které se projeví jako rozpor se smlouvou po převzetí věci v záruční době (záruka).

VII.5. Práva spotřebitele vyplývající z odpovědnosti dodavatele za vady, včetně záruční odpovědnosti dodavatele, uplatňuje spotřebitel písemně u dodavatele na adrese jeho sídla, v místě sjednání pohřbení či elektronicky.

VII.6. Spotřebitel se zavazuje, že po učinění potvrzené poptávky dodavatelem neučiní závaznou poptávku u jiné pohřební služby. V případě, že se tak stane je spotřebitel povinen uhradit storno poplatek dle článku VI.2. a náhrady nákladů vzniklých u dodavatele.

VII.7. Spotřebitel nabývá vlastnictví k dodanému předmětu smlouvy v okamžiku jeho převzetí.

VII.8. Spotřebitel bere na vědomí, že programové vybavení a další součásti tvořící webové rozhraní obchodu (včetně fotografií nabízeného zboží) jsou chráněny autorským právem. Spotřebitel se zavazuje, že nebude vykonávat žádnou činnost, která by mohla jemu nebo třetím osobám umožnit neoprávněně zasahovat či neoprávněně užít programové vybavení nebo další součásti tvořící webové rozhraní obchodu.

VII.9. Spotřebitel není oprávněn při využívání webového rozhraní obchodu používat mechanismy, programové vybavení nebo jiné postupy, které by mohly mít negativní vliv na provoz webového rozhraní obchodu. Webové rozhraní obchodu je možné užívat jen v rozsahu, který není na úkor práv ostatních zákazníků dodavatele a který je v souladu s jeho určením.

VII.10. Dodavatel je ve smyslu ustanovení § 53a odst. 1 občanského zákoníku ve vztahu ke spotřebiteli vázán příslušnými zákonnými normami.

VII.11. Spotřebitel bere na vědomí, že dodavatel nenese odpovědnost za chyby vzniklé v důsledku zásahů třetích osob do webové stránky nebo v důsledku užití webové stránky v rozporu s jejich určením.

Ochrana osobních údajů a zasílání obchodních sdělení

VII.12. Ochrana osobních údajů spotřebitele, který je fyzickou nebo právnickou osobou, je poskytována zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

VII.13. Spotřebitel souhlasí se zpracováním těchto svých osobních údajů: jméno a příjmení, adresa bydliště, identifikační číslo, daňové identifikační číslo, adresa elektronické pošty, telefonní číslo a (dále společně vše jen jako „osobní údaje“).

VI.14. Spotřebitel souhlasí se zpracováním osobních údajů dodavatelem, a to pro účely realizace práv a povinností ze smlouvy a pro účely zasílání informací a obchodních sdělení spotřebiteli.

VII.15. Spotřebitel bere na vědomí, že je povinen své osobní údaje (při objednávce provedené z webového rozhraní obchodu) uvádět správně a pravdivě a že je povinen bez zbytečného odkladu informovat dodavatele o změně ve svých osobních údajích.

VII.16. Zpracováním osobních údajů spotřebitele může dodavatel pověřit třetí osobu, jakožto zpracovatele. Kromě pracovníků zajišťující provedení pohřbu nebudou osobní údaje dodavatelem bez předchozího souhlasu spotřebitele předávány třetím osobám.

VII.17. Osobní údaje budou zpracovávány po dobu neurčitou. Osobní údaje budou zpracovávány v elektronické podobě automatizovaným způsobem nebo v tištěné podobě neautomatizovaným způsobem.

VII.18. Spotřebitel potvrzuje, že poskytnuté osobní údaje jsou přesné a že byl poučen o tom, že se jedná o dobrovolné poskytnutí osobních údajů. Spotřebitel prohlašuje, že byl poučen o tom, že souhlas se zpracováním osobních údajů může ve vztahu k dodavateli odvolat písemným oznámením doručeným na adresu dodavatele.

VII.19. V případě, že by se spotřebitel domníval, že dodavatel nebo zpracovatel provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života spotřebitele nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, může spotřebitel požádat dodavatele nebo zpracovatele o vysvětlení, požadovat, aby dodavatel nebo zpracovatel odstranil takto vzniklý stav. Zejména se může jednat o blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci osobních údajů. Je-li žádost spotřebitele podle předchozí věty shledána oprávněnou, dodavatel nebo zpracovatel odstraní neprodleně závadný stav. Nevyhoví-li dodavatel nebo zpracovatel žádosti, má spotřebitel právo obrátit se přímo na Úřad pro ochranu osobních údajů. Tímto ustanovením není dotčeno oprávnění spotřebitele obrátit se se svým podnětem na Úřad pro ochranu osobních údajů přímo.

VII.20. Požádá-li spotřebitel o informaci o zpracování svých osobních údajů, je mu dodavatel povinen tuto informaci předat. Dodavatel má právo za poskytnutí informace podle předchozí věty požadovat přiměřenou úhradu nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí informace.

VII.21. Spotřebitel souhlasí se zasíláním informací souvisejících se zbožím, službami nebo podnikem dodavatele na elektronickou adresu spotřebitele a dále souhlasí se zasíláním obchodních sdělení dodavatele na elektronickou adresu spotřebitele.

VII. Doručování:

VII.1. Nebude-li dohodnuto jinak, veškerá korespondence související se smlouvou musí být druhé smluvní straně doručena písemně, a to elektronickou poštou, osobně nebo doporučeně prostřednictvím provozovatele poštovních služeb (dle volby odesílatele). Spotřebiteli je doručováno na adresu elektronické pošty uvedenou v jeho uživatelském účtu.

VII.2. Zpráva je doručena:

- v případě doručování elektronickou poštou okamžikem jejího přijetí na server příchozí pošty; integrita zpráv zaslaných elektronickou poštou může být zajištěna certifikátem,
- v případě doručování osobně či prostřednictvím provozovatele poštovních služeb převzetím zásilky adresátem,
- v případě doručování osobně či prostřednictvím provozovatele poštovních služeb též odepřením převzetí zásilky, odepře-li adresát (popřípadě osoba oprávněná za něj zásilku převzít) zásilku převzít,
- v případě doručování prostřednictvím provozovatele poštovních služeb uplynutím lhůty deseti (10) dnů od uložení zásilky a dání výzvy adresátovi k převzetí uložené zásilky, dojde-li k uložení zásilky u provozovatele poštovních služeb, a to i v případě, že se adresát o uložení nedozvěděl.

VIII. Závěrečná ustanovení

VIII.1. Pokud vztah související s užitím webové stránky nebo právní vztah založený smlouvou obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak strany sjednávají, že vztah se řídí českým právem. Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.

VIII.2. Je-li některé ustanovení obchodních podmínek neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotknuta platnost ostatních ustanovení. Změny a doplňky smlouvy či obchodních podmínek vyžadují písemnou formu. V případě právního stavu neřešeného obchodními podmínkami v bodu I.1. až VIII.4, se řeší předmětný právní vztah Občanským či Obchodním zákonem ve znění pozdějších předpisů.

VIII.3. Smlouva včetně obchodních podmínek je archivována dodavatelem v elektronické podobě a není přístupná. Adresa pro doručování: Pohřební služba Praha s.r.o., Krystalová 470/7, 196 00 Praha 9, adresa elektronické pošty info@pohrebnisluzbapraha.cz nebo info@nejlevnejsipohreb.cz .

VIII.4. Tyto obchodní podmínky jsou platné a účinné od 1.9.2021
Aktualizace dne 14.srpna 2023.

David Borovička, jednatel společnosti Pohřební služba Praha s.r.o.

Pravidla pro postup při Mimosoudním řešení spotřebitelských sporů (ADR)

Česká obchodní inspekce vydává na základě ustanovení § 20x zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, (dále jen „zákon“) tato pravidla pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, kterými podrobněji upravuje postup při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů (dále jen „Pravidla“).

ČÁST PRVNÍ

Úvodní ustanovení a zásady řízení

Článek 1

Tato Pravidla upravují postup České obchodní inspekce při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů (dále také jako „ADR“).

Článek 2

1) Česká obchodní inspekce je subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, není-li tato působnost zákonem svěřena specializovanému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

2) Specializovaným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je:

a) v oblasti finančních služeb finanční arbitr v rozsahu působnosti stanoveném právním předpisem upravujícím činnosti finančního arbitra,

b) v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb Český telekomunikační úřad v rozsahu působnosti stanovené právním předpisem upravujícím elektronické komunikace a poštovní služby,

c) v oblasti elektroenergetiky, plynárenství a teplárenství Energetický regulační úřad v rozsahu působnosti stanovené právním předpisem upravujícím elektroenergetiku, plynárenství a teplárenství.

3) Úkoly spojené s odborným, organizačním a technickým zabezpečením činnosti subjektu mimosoudního řešení sporů plní v rámci České obchodní inspekce samostatné Oddělení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (dále jen „oddělení ADR“).

4) Jménem České obchodní inspekce je úkony v řízení o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů pověřen vedoucí oddělení ADR, jeho zástupce a další zaměstnanci zařazení v oddělení ADR v rozsahu určeném vedoucím tohoto oddělení.

Článek 3

1) Cílem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je dospět ke smírnému urovnání sporu a dohodě stran na základě vzájemné komunikace prostřednictvím oddělení ADR. Je-li to pro dosažení účelu řízení vhodné, oddělení ADR v průběhu řízení aktivně komunikuje se stranami a vede je k dosažení dohody.

2) Oddělení ADR je povinno při řešení spotřebitelských sporů postupovat nestranně, spravedlivě a bez průtahů a pouze na základě skutečností zjištěných v souladu se zákonem a těmito Pravidly. Zaměstnanci ČOI, pověřeni k provádění postupu ADR, oznámí bez zbytečného prodlení přímému představenému jakékoli okolnosti, které by mohly ovlivnit jejich nezávislost a nestrannost, nebo vyvolat střet zájmů s některou ze stran sporu, který mají řešit, nebo které by mohly být takto vnímány. Povinnost oznámit takové okolnosti trvá po celou dobu postupu řešení sporu. Námitku podjatosti může podat i účastník řízení, v takovém případě

rovněž současně označí důkazy na podporu svého tvrzení. O podjatosti rozhodne přímý představený zaměstnanec. Přímý představený zaměstnanec v odůvodněných případech v takovém případě zajistí, aby dotčený zaměstnanec byl nahrazen jiným zaměstnancem pověřeným k provádění postupu ADR; nebo - není-li to možné - dotčený zaměstnanec upustil od provádění postupu alternativního řešení sporu a stranám navrhne předložit spor jinému subjektu alternativního řešení sporů, který je příslušný se sporem zabývat.

Článek 4

1) Oddělení ADR spolupracuje se subjekty ADR v ostatních členských státech Evropské unie a v dalších státech tvořících Evropský hospodářský prostor a s orgány Evropské unie. Oddělení ADR provádí s těmito orgány pravidelnou výměnu osvědčených postupů týkajících se řešení přeshraničních i vnitrostátních sporů.

2) Oddělení ADR spolupracuje s dalšími institucemi a dozorovými orgány na ochranu spotřebitele v České republice. V odůvodněných případech může oddělení ADR těmito institucím a dozorovým orgánům poskytovat informace a zjištění, které získalo při své činnosti, pokud to není v rozporu s jiným právním předpisem. Oddělení ADR informace o své činnosti vhodným způsobem uveřejňuje.

Článek 5

1) V případě přeshraničních sporů pomáhá spotřebitelům v přístupu k příslušnému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů Evropské spotřebitelské centrum Česká republika. Evropské spotřebitelské centrum Česká republika je kontaktním místem pro řešení sporů on-line ve smyslu nařízení EP a Rady (EU) č. 524/2013, přičemž funkce ve smyslu tohoto právního předpisu vykonává pouze v případě, že strany sporu nemají obvyklé bydliště v témže členském státu.

2) Je-li oddělení ADR postoupena stížnost podaná prostřednictvím online platformy spotřebitelských sporů ve smyslu nařízení EP a Rady (EU) č. 524/2013, oddělení ADR neprodleně strany informuje, zda souhlasí s tím, že se bude sporem zabývat, nebo se jím v souladu s čl. 5 odst. 4 směrnice 2013/11/EU odmítá zabývat. Pokud oddělení ADR vyjádří souhlas s tím, že se bude sporem zabývat, rovněž informuje strany sporu o svých procesních pravidlech a případně o možných nákladech na dotýčný postup alternativního řešení sporu.

3) V případě, že byl návrh oddělení ADR postoupen prostřednictvím online platformy spotřebitelských sporů ve smyslu nařízení EP a Rady (EU) č. 524/2013, oddělení ADR bez prodlení oznámí platformě pro řešení sporů on-line datum, kdy mu byl doručen spis týkající se stížnosti, předmět sporu, datum ukončení a výsledek alternativního postupu řešení sporů.

Článek 6

Oddělení ADR spolupracuje s Evropským spotřebitelským centrem Česká republika, a to zejména při řešení spotřebitelských sporů, kde prodávající má své obvyklé sídlo v jiném členském státě Evropské unie, ve Spojeném království, Norsku či Islandu.

ČÁST DRUHÁ

Řízení při mimosoudním řešení sporu

Článek 7

Zahájení řízení

1) Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se zahajuje na návrh spotřebitele.

2) Návrh podle odstavce 1 obsahuje:

a) identifikační údaje stran sporu,

- b) úplné a srozumitelné vylíčení rozhodných skutečností,
- c) označení, čeho se navrhovatel domáhá,
- d) datum, kdy navrhovatel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé,
- e) prohlášení, že ve věci nerozhodl soud, nebyl vydán rozhodčí nález a nebyla uzavřena dohoda stran v rámci mimosoudního řešení spotřebitelského sporu a ani nebylo zahájeno řízení před soudem, rozhodčí řízení nebo mimosoudní řešení spotřebitelského sporu,
- f) datum a podpis navrhovatele.

3) Návrh na zahájení řízení se zpravidla podává na formuláři vydaném oddělením ADR, přístupném na inspektorátech ČOI a webových stránkách ČOI. V případě, že spotřebitel návrh na zahájení řízení podá jinou formou, může jej oddělení ADR vyzvat k vyplnění tohoto formuláře.

4) Návrh lze podat písemně nebo ústně do protokolu anebo elektronicky prostřednictvím online formuláře uvedeného na internetových stránkách České obchodní inspekce, podepsaný uznávaným elektronickým podpisem nebo zasláný prostřednictvím datové schránky osoby, jež návrh podává. Za podmínky, že je návrh do 10 dnů potvrzen, popřípadě doplněn jedním ze způsobů uvedených ve větě první, je možno jej podat pomocí jiných technických prostředků, zejména prostřednictvím telefaxu nebo veřejné datové sítě bez použití uznávaného elektronického podpisu.

5) V případě, že navrhovatel návrh podá prostřednictvím online formuláře ADR na webových stránkách ČOI, má kromě podpisu uznávaným elektronickým podpisem nebo zaslání prostřednictvím datové schránky možnost potvrdit takový návrh krátkým písemným prohlášením vygenerovaným v online formuláři, které podepsané zašle oddělení ADR. V případě přeshraničního spotřebitelského sporu oddělení ADR může akceptovat i prostý elektronický podpis podatele, nemá-li o totožnosti navrhovatele pochybnosti.

6) Navrhovatel může podat návrh nejpozději do 1 roku ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé.

7) K návrhu se přiloží doklad o skutečnosti, že se navrhovateli nepodařilo spor vyřešit s druhou stranou přímo, a další písemnosti dokládající tvrzené skutečnosti, jsou-li k dispozici. K návrhu se přiloží plná moc, je-li navrhovatel zastoupen na základě plné moci.

8) Neobsahuje-li návrh předepsané náležitosti nebo nejsou-li přiloženy doklady, vyzve oddělení ADR navrhovatele k jejich doplnění ve lhůtě 15 dnů. Po marném uplynutí této lhůty oddělení ADR návrh odmítne.

Článek 8

1) Oddělení ADR návrh též odmítne, pokud z návrhu, jeho příloh nebo jinak zjistí, že

- a) spor nenáleží do jeho věcné působnosti,
- b) ve věci již rozhodl soud nebo byl vydán rozhodčí nález nebo bylo zahájeno řízení u soudu nebo rozhodčí řízení, nebo již bylo ve stejné věci zahájeno nebo ukončeno mimosoudní řešení spotřebitelského sporu podle zákona,
- c) navrhovatel podal návrh po uplynutí lhůty stanovené v čl. 7 odst. 6, nebo
- d) návrh je zjevně bezdůvodný.

2) Návrh je zjevně bezdůvodný zejména tehdy, jestliže

- a) jde o návrh podaný opětovně a navrhovatel při jeho podání nedoloží, že splnil podmínky stanovené případně v rámci předchozího mimosoudního řešení spotřebitelského sporu, nebo

b) jeho podáním navrhovatel zjevně sleduje zneužití svých práv na úkor druhé strany.

3) Návrh může být ve zcela výjimečných případech posouzen jako bezdůvodný rovněž tehdy, je-li požadavek navrhovatele zjevně neoprávněný nebo objektivně neuskutečnitelný.

4) Návrh může být posouzen jako bezdůvodný rovněž tehdy, bylo-li proti prodávajícímu zahájeno insolvenční řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon) a účinky tohoto insolvenčního řízení trvají; nebo vstoupil-li prodávající do likvidace dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a navrhovatel dosud neuplatnil své právo, které je předmětem sporu.

5) V případě odmítnutí návrhu z důvodu bezdůvodnosti může oddělení ADR navrhovateli poskytnout ve věci kvalifikovanou radu. Právní posouzení věci ze strany oddělení ADR však není právně závazné a může být odlišné od případného pozdějšího soudního nebo jiného rozhodnutí.

Článek 9

Oddělení ADR informuje strany sporu o odmítnutí návrhu spolu s důvody odmítnutí do 15 dnů ode dne jeho obdržení, ledaže skutečnosti zakládající důvod pro odmítnutí zjistí později. V takovém případě informuje strany sporu o odmítnutí bez zbytečného odkladu od okamžiku, kdy se o důvodech pro odmítnutí návrhu dozví.

Článek 10

Průběh řízení

1) Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu je zahájeno dnem, kdy oddělení ADR obdrží návrh podle čl. 7 odst. 1.

2) Pokud oddělení ADR návrh neodmítne, vyzoomí o zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu obě strany sporu a poučí je, že

a) nemusí být zastoupeny právním zástupcem,

b) mohou využít nezávislé poradenství nebo zastupování či pomoc třetí osoby,

c) spotřebitel může ukončit účast v mimosoudním řešení spotřebitelského sporu v kterékoli fázi,

d) mají právo vyjadřovat k věci svůj názor,

e) mohou nahlížet do dokumentace vztahující se k projednávanému sporu, požít si kopie nebo opisy tvrzení, důkazů, dokumentů a skutečností předložených druhou stranou a vyjádřit se k nim,

f) v případech uvedených v čl. 14 budou informovány v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat o ukončení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu a o skutečnostech, které vedly k ukončení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu,

g) zahájením mimosoudního řešení spotřebitelského sporu není dotčeno právo stran sporu domáhat se ochrany svých práv a oprávněných zájmů soudní cestou.

3) Umožňuje-li to povaha spotřebitelského sporu, rozsah skutkových tvrzení spotřebitele a spotřebitelem předložené podklady k předmětu sporu, může oddělení ADR spolu s vyzooměním o zahájení spotřebitelského sporu prodávajícímu zaslat předběžné vyjádření k předmětu sporu. V tomto vyjádření stručně zhodnotí skutkový stav vyplývající z návrhu a na něj navazující právní posouzení předmětu sporu.

Článek 11

1) Je-li třeba pro dosažení dohody o předmětu sporu vyřešit otázku, kterou může posoudit pouze znalec nebo znalecký ústav v daném oboru (dále jen „znalec v oboru“), oddělení ADR

může navrhnout stranám sporu znalce v oboru ze Seznamu znalců a tlumočnicků a Seznamu znaleckých ústavů. Je-li k dispozici větší počet znalců v oboru, oddělení ADR navrhne alespoň dva, a to pokud možno přednostně z kraje, v jehož obvodu má navrhovatel bydliště.

2) V případě postupu podle odstavce 1 poučí oddělení ADR strany sporu o nesení nákladů na činnost znalce v oboru a o nutnosti dohody stran na úhradě nákladů.

3) Pokud strany sporu souhlasí s využitím činnosti znalce v oboru a dohodnou se na nesení nákladů, avšak nedohodnou se na jednom ze znalců v oboru navržených podle odstavce 1, pak jej vybere oddělení ADR.

Článek 12

1) Prodávající je povinen ve lhůtě 15 pracovních dnů od obdržení vyrozumění podle čl. 10 odst. 2 poskytnout oddělení ADR vyjádření ke skutečnostem uvedeným v návrhu.

2) Prodávající je povinen úzce spolupracovat a poskytnout oddělení ADR součinnost potřebnou k efektivnímu průběhu mimosoudního řešení spotřebitelského sporu.

Ukončení řízení

Článek 13

1) Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu musí být ukončeno do 90 dnů od jeho zahájení.

2) U zvláště složitých sporů může oddělení ADR lhůtu uvedenou v odstavci 1 prodloužit, a to nejvýše o dalších 90 dnů. Strany musí být bez zbytečného odkladu informovány o prodloužení této lhůty a o celkové době, do kdy lze očekávat, že bude mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ukončeno.

Článek 14

Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu končí

a) uzavřením dohody stran sporu,

b) jednostranným prohlášením spotřebitele o ukončení účasti na řešení sporu oznámeným oddělení ADR,

c) smrtí, prohlášením za mrtvého, prohlášením za nezvěstného nebo zánikem jedné ze stran sporu bez právního nástupce,

d) marným uplynutím lhůty podle čl. 13,

e) odmítnutím návrhu podle čl. 8.

Článek 15

1) O ukončení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu podle čl. 14 písm. b) nebo c) informuje oddělení ADR bez zbytečného odkladu druhou stranu sporu. Dojde-li k ukončení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu podle čl. 14 písm. d), informuje bez zbytečného odkladu obě strany sporu. Informaci podává oddělení ADR písemně nebo na jiném trvalém nosiči dat.

2) Dohoda podle čl. 14 písm. a) musí mít písemnou formu.

3) Dojde-li k dohodě mezi stranami ve smyslu čl. 14 písm. a), oddělení ADR považuje tuto dohodu za uzavřenou na základě souhlasného potvrzení stran, případně na základě potvrzení navrhovatele o odpadnutí předmětu sporu mezi stranami na základě této dohody. Uzavřenou dohodu mezi stranami oddělení ADR zakládá do spisu, jen pokud o to jedna ze stran sporu výslovně požádá.

4) Oddělení ADR zajistí, aby byly strany před tím, než s uzavřením dohody vysloví souhlas, informovány o právních důsledcích takového souhlasu. Dále oddělení ADR zajistí, aby byla stranám před tím, než vyjádří souhlas s navrhovaným řešením nebo smírnou dohodou, poskytnuta v případě jejich zájmu přiměřená lhůta na rozmyšlenou.

5) Považuje-li to oddělení ADR za účelné, může vydat odůvodněné nezávazné stanovisko k předmětu sporu, které stranám doručí spolu s oznámením o ukončení sporu ve smyslu odst. 1.

Společná ustanovení pro průběh řízení

Článek 16

Doručování

1) Povinnost doručit stranám sporu písemnost je splněna, pokud je doručena prostřednictvím veřejné datové sítě do datové schránky adresáta, na adresu uvedenou v návrhu na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu nebo na adresu, a to i elektronickou, kterou za účelem doručování sdělí strany sporu oddělení ADR. Písemnost se považuje za doručenu i v případě, že se adresát o doručení z důvodů okolností na jeho straně nedozvěděl.

2) V případě, že se adresa prodávajícího uvedená v návrhu liší od jeho zapsaného sídla ve veřejném rejstříku, oddělení ADR má možnost poučit o této skutečnosti navrhovatele a vyzvat jej k doplnění návrhu o sídlo prodávajícího.

3) V případě, že účastník řízení sdělí oddělení ADR svoji elektronickou adresu, případně je taková adresa oddělení ADR známá z jeho předchozí činnosti či dohledatelná z veřejně dostupných zdrojů, má oddělení ADR možnost doručovat elektronickou formou rovněž na tuto adresu. Považuje-li to oddělení ADR za vhodné, může účastníkům doručovat na více adres, respektive různými formami s tím, že lhůty podle zákona a těchto Pravidel se počítají od doručení na první adresu účastníka sporu.

4) Oddělení ADR je oprávněno adresu pro doručování, kterou mu strana sporu sdělí, odmítnout, pokud se na tuto adresu nedaří doručovat, popř. je-li zřejmé, že doručování na uvedenou adresu by bylo spojeno s nepřiměřeně vysokými náklady, nebo bylo jinak obtížné.

Jednací jazyk

Článek 17

1) V řízení se jedná a písemnosti se obvykle předkládají v českém jazyce. Účastníci řízení mohou jednat a písemnosti mohou být předkládány i v jazyce slovenském. V odůvodněných případech (zejména vedení přeshraničního řízení) se může v řízení jednat i v jazyce anglickém, a pokud je to důvodné, dokumenty mohou být předkládány i v dalších jazycích.

2) Strana, která se v řízení dovolává písemnosti, jež je vyhotovena v jiném než českém, slovenském nebo anglickém jazyce, je na vyžádání druhé strany sporu nebo oddělení ADR povinna předložit překlad písemnosti do jazyka českého, slovenského nebo anglického.

Spis

Článek 18

V každém sporu je veden oddělením ADR spis, označený spisovou značkou. Spis tvoří návrh včetně příloh, veškeré další úkony stran sporu, úkony oddělení ADR a další podání se sporem související. Oddělení ADR může vést spis i elektronicky, případně v písemné i elektronické formě. Účastníci řízení mají právo nahlížet do spisu a právo obdržet kopie písemností založených do spisu.

Dokazování

Článek 19

- 1) Účastník řízení je povinen označit důkazy na podporu svých tvrzení. Dovolává-li se účastník řízení obsahu listiny, předloží její kopii.
- 2) Oddělení ADR není vázáno důkazními návrhy účastníků a je oprávněno opatřovat samo důkazy, považuje-li to vzhledem k průběhu řízení za účelné. Při řešení sporů a komunikaci se stranami sporu vychází ze skutkového stavu věci a volně hodnotí důkazy. K provedení důkazů lze užít všech důkazních prostředků, které jsou vhodné ke zjištění stavu věci a které nejsou získány nebo provedeny v rozporu s právními předpisy. Jde zejména o listiny, ohledání, svědeckou výpověď a znalecký posudek.
- 3) Oddělení ADR se může v průběhu řízení obracet i na subjekty, které nejsou účastníky řízení, pokud jejich vysvětlení může mít význam pro průběh nebo výsledek řízení. Dožádaný subjekt nemá povinnost žádosti oddělení ADR vyhovět. Pokud jí vyhová, nemá nárok na náhradu nákladů spojených s poskytnutím součinnosti podle tohoto ustanovení.
- 4) Řízení je vedeno zpravidla písemně. Je-li to k dosažení účelu řízení vhodné, může oddělení ADR se souhlasem stran sporu nařídit ústní jednání.

Náklady řízení

Článek 20

- 1) Každý účastník řízení nese své náklady řízení sám.
- 2) Řízení se nezaplatňuje.

Ochrana osobních údajů

Článek 21

Oddělení ADR má při podání návrhu možnost ověřit totožnost navrhovatele v Registru obyvatel. Osobní údaje stran sporu a jakýchkoliv dalších subjektů, o nichž se během své činnosti dozví, oddělení ADR zpracovává v souladu s právními předpisy. S výjimkou postupu podle čl. 15 odst. 1 tyto údaje nesděluje a nepředává třetím osobám.

Ustanovení společná, přechodná a závěrečná

Článek 22

- 1) Řízení při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů zahájená před nabytím účinnosti těchto Pravidel se dokončí podle dosavadních Pravidel.
- 2) V řízení se postupuje přiměřeně podle správního řádu, nestanoví-li zákon nebo tato Pravidla jinak.
- 3) Tato Pravidla nabývají platnosti dnem zveřejnění na webových stránkách ČOI a účinnosti dnem 10.01.2022.
- 4) Změny a zrušení těchto pravidel budou Českou obchodní inspekcí zveřejněny na webových stránkách zpravidla s alespoň 15 denním předstihem před nabytím jejich účinnosti.
- 5) Tato Pravidla se zveřejňují na webových stránkách ČOI a na požádání jsou veřejnosti přístupná na inspektorátech ČOI v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat.

V Praze dne 21.12.2021

Mgr. Vlastimil Turza
zástupce ústředního ředitele
České obchodní inspekce