

Všeobecné obchodní podmínky Služeb města Pardubic a.s., Pohřební služby a krematorium

I. Úvodní ustanovení

1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky Služeb města Pardubic a.s., Pohřební služby a krematorium (dále též: „VOP“) upravují vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti nebo na základě na základě objednávky nebo smlouvy uzavírané mezi objednatelem a poskytovatelem, vyjma práv a povinností vzniklých při nákupu v internetovém obchodu „elektronická objednávka pohřbu“, které upravují Všeobecné obchodní podmínky Služeb města Pardubic a.s., pro nákup v internetovém obchodu „elektronická objednávka pohřbu“.
2. Poskytovatelem je společnost Služby města Pardubic a.s., IČ: 252 62 572, se sídlem: Hůrka 1803, Bílé Předměstí, 530 02 Pardubice. Kontaktní osobou poskytovatele je pověřený pracovník divize Pohřební služby a krematorium, adresa: Pod Břízkami 990, 530 02 Pardubice.
3. Objednatelem je osoba, která učiní vůči poskytovateli objednávku nebo s poskytovatelem uzavře smlouvu.
4. Službami se rozumí poskytnutí pohřebních služeb a dodání souvisejícího zboží podle nabídky poskytovatele a poptávky objednatele.
5. Smlouvou se rozumí smlouva o poskytnutí služeb podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
6. Ustanovení VOP jsou nedílnou součástí objednávky nebo smlouvy uzavírané mezi objednatelem a poskytovatelem o poskytnutí služeb. Znění VOP může poskytovatel měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění VOP.

II. Prohlášení objednatele

1. Objednatel učiněním závazné objednávky nebo uzavřením smlouvy s poskytovatelem potvrzuje, že se před jejím učiněním seznámil s VOP, že s těmito VOP řádem souhlasí a akceptuje je, že vztahy mezi objednatelem a poskytovatelem se řídí též těmito VOP, které jsou zároveň pro obě strany závazné.
2. Objednatel učiněním závazné objednávky nebo uzavřením smlouvy s poskytovatelem potvrzuje, že objednatel nebo osoba, pro kterou objednávku nebo smlouvu uzavírá, je osobou oprávněnou rozhodnout o pohřbu ve smyslu § 114 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, a zároveň že je též osobou oprávněnou lidské ostatky převzít ve smyslu § 92 odst. 2 téhož zákona v platném znění.

III. Sdělení před uzavřením smlouvy

1. Poskytovatel v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy nebo před tím, než objednatel učiní závaznou objednávku, sděluje tímto podle § 1811 občanského zákoníku, v platném znění, objednateli, následující informace:

- a) Svoji totožnost, popřípadě telefonní číslo nebo adresu pro doručování elektronické pošty nebo jiný kontaktní údaj:

Služby města Pardubic a.s.

IČ: 252 62 572

DIČ: CZ 25262572

Obchodní rejstřík vedený Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl B, vložka 1527

Pevná linka: +420 466 768 245

Mobil: +420 777 783 160

Fax: +420 466 768 241

E-mail: pohrebnisluzby@smp-pce.cz

Korespondenční adresa:

Služby města Pardubic a.s.

divize Pohřební služby a krematorium

Pod Břízkami 990

530 02 Pardubice

- b) Označení zboží nebo služby a popis jejich hlavních vlastností:
Tyto údaje jsou uvedeny v nabídce poskytovatele.
- c) Cenu zboží nebo služby, případně způsob jejího výpočtu včetně všech daní a poplatků:
Sjednané ceny jsou smluvní včetně zákonné sazby DPH, není-li v nabídce poskytovatele výslovně uvedeno, že cena je bez DPH.
- d) Způsob platby a způsob dodání nebo plnění:
Daňový doklad - fakturu vystaví poskytovatel objednateli po uhrazení ceny za služby, a objednatel si jej spolu s dokladem o pohřbení převezme osobně, nebo jej poskytovatel doručí poštou na adresu objednatele.
- e) Náklady na dodání, a pokud tyto náklady nelze stanovit předem, údaj, že mohou být dodatečně účtovány:
Náklady na dodání jsou zahrnuty v ceně uvedené v nabídce poskytovatele.
- f) Údaje o právech vznikajících z vadného plnění, jakož i o právech ze záruky a další podmínky pro uplatňování těchto práv:
Tyto údaje jsou uvedeny v Reklamačním řádu, Pohřební služby a krematorium.
- g) Údaj o době trvání závazku a podmínky ukončení závazku, má-li být smlouva uzavřena na dobu neurčitou:
Závazky jsou sjednávány zpravidla na dobu určitou, a to do doby oboustranného splnění.

S těmito výše uvedenými podmínkami byl objednatel seznámen v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy nebo před tím, než objednatel učiní závaznou objednávku, a souhlasí s nimi.

IV. Další podmínky poskytnutí služby

1. Poskytovatel poskytne, dodá a obstará na základě smlouvy pohřební služby a dodá související zboží objednateli a objednatel se zavazuje za poskytnuté služby a dodané zboží zaplatit poskytovateli sjednanou cenu, ve lhůtách stanovených poskytovatelem, nejpozději však před datem obřadu či zpopelnění.
2. **Termín obřadu či pohřbení bez obřadu může být s objednatelem sjednán dodatečně po přijetí objednávky. Objednatelem objednaný a poskytovatelem potvrzený termín obřadu je závazný a objednatel jej nemůže bez souhlasu poskytovatele měnit.**
3. **Podmínkou platnosti termínu obřadu či pohřbení bez obřadu je úplné zaplacení ceny za poskytnutí služeb a dodání zboží poskytovateli.**
4. V případě nejasností může poskytovatel kontaktovat objednatele telefonicky, nebo e-mailem, s tím objednatel souhlasí.
5. Objednatel bere na vědomí, že nezaplacení ceny poskytovateli je podstatným porušením smlouvy, a poskytovatel je v takovém případě oprávněn:
 - a) odmítnout převzít tělo zesnulého,
 - b) neposkytovat jakoukoli službu,
 - c) odstoupit od smlouvy v případě prodlení se zaplacením delším než 30 kalendářních dnů ode dne uzavření smlouvy.Stejně tak je poskytovatel oprávněn i v případě, že vzniknou pochybnosti o tom, kdo osobou oprávněnou rozhodnout o pohřbu.
6. Poskytovatel je oprávněn v závislosti na charakteru objednávky (specifické požadavky), požádat objednatele o dodatečné potvrzení objednávky.
7. Daňový doklad - fakturu vystaví poskytovatel objednateli po uhrazení ceny za služby, a objednatel si jej spolu s dokladem o pohřbení převezme osobně, nebo jej poskytovatel doručí poštou na adresu objednatele.
8. Způsob přepravy zesnulého, jakož i druh pohřebního vozu určuje poskytovatel. Při přepravě zesnulého používá poskytovatel rakev dle objednávky od objednatele.
9. **Urnu může vyzvednout pouze objednatel kremace, nebo jím zplnomocněná osoba na základě plné moci po předložení občanského průkazu a dokladu o zpopelnění.** Urna je k dispozici do 10 dní od provedení zpopelnění. Datum zpopelnění je uveden na dokladu o zpopelnění, který objednatel obdrží spolu s fakturou. Jestliže vzniknou pochybnosti o tom, kdo je osobou oprávněnou k vydání lidských ostatků, poskytovatel není povinen urnu vydat až do doby objasnění, kdo je osobou oprávněnou lidské ostatky převzít.
10. V případě nevyzvednutí urny objednatelem do konce následujícího měsíce po zpopelnění, bude objednateli účtován poplatek za úschovu urny dle platného ceníku poskytovatele. V případě nevyzvednutí urny do jednoho roku od zpopelnění, souhlasí objednatel s uložením urny vsypem do společného hrobu, bez možnosti pozdějšího vyzvednutí urny. Za výše uvedený vsyp bude účtována částka 2.000,- Kč s DPH za celý úkon, faktura bude zaslána na adresu objednatele. Objednatel s tímto postupem poskytovatele i se cenou za vsyp souhlasí.
11. Pokud si objednatel smuteční vazbu (vlastní i zakoupenou) neodnese z obřadní síně, je smuteční vazba zlikvidována pracovníky poskytovatele. Kontrola smuteční vazby je prováděna objednatelem na výzvu obřadníka před obřadem (jako průkazný materiál potom slouží fotodokumentace pořízená před obřadem).
12. Poskytovatel má právo odstoupit od smlouvy či může zrušit objednávku v případech omylu v údajích uvedených ve své nabídce (zejména jde o omyly v rozsahu služeb, v předmětu zboží a v cenách za služby a zboží).

13. Jestliže vyjde najevo, že objednatel nebo osoba, pro kterou objednávku nebo smlouvu uzavírá, není osobou oprávněnou k vydání lidských ostatků nebo osobou oprávněnou rozhodnout o pohřbu, odpovídá objednatel poskytovateli i oprávněné (poškozené) osobě za veškerou škodu a jinou újmu tímto jednáním vzniklou. Objednatel je v takovém případě povinen uhradit poskytovateli veškeré služby, které poskytovatel v souladu s objednávkou nebo smlouvou poskytl, a uhradit veškerá plnění, zejména náhradu škody či jiné újmy, kterou byl poskytovatel nucen takto poškozené osobě zaplatit.
14. Poskytovatel je povinen se při plnění této smlouvy řídit zákony ČR, mezinárodními smlouvami, jimiž je ČR vázána, právními předpisy vydanými na základě zákona, nařízeními hygienické služby, provozním řádem a rozumnými pokyny objednatele.

V. Ochrana osobních údajů

1. Objednatel dává poskytovateli souhlas se shromažďováním, zpracováním a uchováním osobních údajů o své osobě i osobních údajů o osobě zesnulého pro účely realizace práv a povinností ze smlouvy a pro účely plnění povinností poskytovatele podle obecně závazných právních předpisů.
2. Objednatel je povinen osobní údaje uvádět správně, pravdivě a je povinen bez zbytečného odkladu informovat poskytovatele o jejich změně.
3. Osobní údaje budou poskytovatelem zpracovány v elektronické i tištěné podobě, po dobu určitou s ohledem na charakter poskytnuté služby a vzhledem k povinnostem poskytovatele podle příslušných předpisů o archivnictví; s tímto objednatel souhlasí.
4. Objednatel potvrzuje, že poskytnuté osobní údaje jsou pravdivé a byl poučen o tom, že se jedná o dobrovolné poskytnutí osobních údajů a souhlasu s jejich zpracováním.
5. Osobní údaje jsou shromažďovány, zpracovávány a uchovávány v souladu s platnými zákony České republiky, zejména se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném a účinném znění.

VI. Odpovědnost za vady, reklamace

1. Práva objednatele z vadného plnění (reklamace) upravuje Reklamační řád Služeb města Pardubic a.s., Pohřební služby a krematorium, který tvoří nedílnou součást těchto VOP. Záležitosti výše uvedeným reklamačním řádem neupravené se řídí právním řádem České republiky.

VII. Závěrečná ustanovení

1. Tyto VOP jsou platné a účinné od 1. února 2015 a ruší předchozí znění VOP.
2. Tyto VOP jsou k dispozici v sídle poskytovatele, v provozovně poskytovatele - divize Pohřební služby a krematorium na adrese: Pod Břízkami 990, 530 02 Pardubice, nebo elektronicky na internetových stránkách poskytovatele: <http://www.smp-pce.cz/>.

V Pardubicích dne 2. ledna 2015.

Ing. Lea Tomková
místopředsedkyně představenstva

A