

Obchodní podmínky

Přečtěte si pozorně uvedené obchodní podmínky pohřební služby ADIOS s.r.o. Dokončením objednávky a jejím odesláním spotřebitel stvrzuje, že je obeznámen a souhlasí s obchodními podmínkami. Objednávka je návrhem smlouvy o poskytnutí pohřebních služeb či koupi zboží. Smlouva je účinná v okamžiku, kdy po dokončení objednávky bude dodavatelem spotřebiteli doručeno přijetí této objednávky (akceptace).

Identifikace dodavatele:

Pohřební služba ADIOS s.r.o.

nám. Republiky 57, 373 33 Nové Hradky

IČO: 26045133

DIČ: CZ 26045133

Společnost zapsaná v obchodním rejstříku vložka C 10986 vedená u Krajského soudu v Českých Budějovicích.

Obsah:

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

UZAVŘENÍ SMLOUVY

Ceny služeb a platební podmínky

ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

STORNOVACÍ POPLATEK

ODPOVĚDNOST ZA VADY, ZÁRUKA

DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ A ZASÍLÁNÍ OBCHODNÍCH SDĚLENÍ

DORUČOVÁNÍ

ZÁVEREČNÁ USTANOVENÍ

1. Úvodní ustanovení

1. Tyto obchodní podmínky (dále jen „obchodní podmínky“) Pohřební služby ADIOS, s.r.o., se sídlem nám. Republiky 57, 373 33 Nové Hradky, identifikační číslo: 26045133, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Českých Budějovicích oddíl C, vložka č. 10986 (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 „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.pohrhryadios.cz, a to prostřednictvím webového rozhraní (dále jen „webové rozhraní obchodu“).

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.pohrbyadios.cz
3. Ustanovení obchodních podmínek jsou nedílnou součástí smlouvy. Smlouva a obchodní podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce.
4. Znění obchodních podmínek může dodavatel měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.
5. Službami se pro účely těchto obchodních podmínek rozumí: Poskytnutí pohřebních služeb bez obřadu, k jejichž objednávce dojde prostřednictvím webového rozhraní obchodu a které spočívají v převzetí těla zesnulého, zpopelnění těla a vložení popelu do urny, v zajištění úmrtního listu či v dalších individuálních požadavcích spotřebitele.
6. Zbožím se pro účely těchto obchodních podmínek rozumí: Zboží, které dodavatel nabízí prostřednictvím webového rozhraní k prodeji, přičemž se jedná zejména o zboží pohřebního charakteru.

2. Uzavření smlouvy

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 včetně daně z přidané hodnoty a všech souvisejících poplatků. Nabídka služeb a jejich cena zůstávají 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.
2. Veškeré nabídky služeb a zboží umístěné ve webovém rozhraní obchodu jsou nezávazné a dodavatel není povinen uzavřít smlouvu ohledně těchto služeb a zboží.
3. Pro objednání služeb vyplní spotřebitel objednávkový formulář ve webovém rozhraní obchodu. Objednávkový formulář obsahuje zejména informace o:
 4.
 - a. objednávaných službách (objednávané služby „vloží“ spotřebitel do elektronického nákupního košíku webového rozhraní obchodu)
 - b. místo, kde se zesnulý nachází, přičemž uvedená cena platí pouze pro území České Budějovice, či okres České Budějovice, Písek, Jindřichův Hradec a další jihočeské okresy a pokud se zesnulý nachází jinde, dojde k navýšení ceny
 - c. individuální požadavky spotřebitele s odkazem na příslušnou nabídku dodavatele, společně s akceptací navržené ceny
 - d. způsobu úhrady ceny objednaných služeb, údaje o převzetí předmětu smlouvy
 - e. informace o nákladech spojených s poskytnutím služeb (dále společně jen jako „objednávka“)
 5. Pro objednání zboží vyplní spotřebitel závazně objednávkový formulář ve webovém rozhraní obchodu. Objednávkový formulář obsahuje zejména informace o:
 - 6.

- a. objednávaném zboží, jeho číselném označení a počtu kusů (objednávané zboží “vloží“ spotřebitel do elektronického nákupního košíku webového rozhraní obchodu)
 - b. způsobu úhrady ceny objednaného zboží
 - c. údaje o způsobu převzetí či dodání zboží
 - d. informace o nákladech spojených s dodáním zboží (dále společně jen jako „objednávka“)
7. Před zasláním objednávky dodavateli je spotřebiteli umožněno zkontrolovat a měnit údaje, které do objednávky spotřebitel vložil, a to i s ohledem na možnost spotřebitele zjišťovat a opravovat chyby vzniklé při zadávání dat do objednávky. Objednávku odešle spotřebitel dodavateli kliknutím na příslušné tlačítko. Údaje uvedené v objednávce jsou dodavatelem považovány za správné. Dodavatel neprodleně po obdržení objednávky toto obdržení spotřebiteli potvrdí elektronickou poštou, a to na adresu elektronické pošty spotřebitele uvedenou v uživatelském rozhraní či v objednávce (dále jen „elektronická adresa spotřebitele“).
8. Dodavatel je vždy oprávněn v závislosti na charakteru objednávky (specifické požadavky) požádat spotřebitele o dodatečné potvrzení objednávky (například písemně či telefonicky).
9. V případě žádosti spotřebitele o nadstandardní služby, například nadstandardní úpravy zesnulého, je spotřebitel povinen uvést již v objednávkovém formuláři.
10. Smluvní vztah mezi dodavatelem a spotřebitelem vzniká doručením přijetí písemné akceptace objednávky učiněné spotřebitelem, nebo potvrzením upravené objednávky. Akceptaci objednávky může dodavatel zaslat spotřebiteli i elektronickou poštou, a to na adresu elektronické pošty spotřebitele.
11. Spotřebitel bere na vědomí, že dodavatel není povinen uzavřít smlouvu, a to zejména s osobami, které dříve podstatným způsobem porušily smlouvu (včetně obchodních podmínek).
12. 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.

3. Ceny služeb a platební podmínky

1. Cena základní služby „ekonomický pohřeb“ je smluvní na základě vaší objednávky, jak je stanoveno v rámci webového rozhraní obchodu, je platná pouze za splnění všech následujících předpokladů zároveň:
 2.
 - a. k objednávce služeb dojde prostřednictvím webového rozhraní obchodu
 - b. občanský průkaz zesnulého bude dodavateli předán spotřebitelem nejpozději do 48 hodin od úmrtí zesnulého, což platí i pro ošacení zesnulého, pokud na něj má spotřebitel zvláštní požadavky
 - c. k úmrtí zesnulého došlo na území Jihočeského kraje, či v okresech Jihočeského kraje
 - d. tělo zesnulého se nachází na území Jihočeského kraje a okresech v Jihočeském kraji

- e. objednatel pohřbu je osoba příbuzná či osoba oprávněná k obstarání záležitostí souvisejících se zajištěním pohřbu zesnulého
 - f. objednatel bere na vědomí, že pokud kdokoliv objednal jakékoliv pohřební služby u jakékoliv pohřební služby dříve, než on, je tato objednávka od počátku neplatná
3. V případě nesplnění všech podmínek těchto 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 ve všech provozovnách dodavatele. Objednávka proběhne v souladu s těmito obchodními podmínkami prostřednictvím k tomu určeného objednávkového formuláře na webovém rozhraní, kdy spotřebitel odkáže prostřednictvím „čísla nabídky“ na nabídku učiněnou mu dodavatelem a dokončením objednávky vyjádří svůj zájem na odběru individuálně sjednaných služeb a souhlas s jejich cenou, případně tento souhlas vyjádří telefonicky a potvrdí jej elektronicky, či podpisem objednávky.
4. Cenu služeb či zboží a případné náklady spojené s poskytnutím služeb dle smlouvy o poskytnutí pohřebních služeb může spotřebitel uhradit dodavateli následujícími způsoby:
 5.
 - a. v hotovosti při osobní schůzce, v kterékoliv z provozoven dodavatele, které se nalézají na jím udávaných adresách
 - b. bezhotovostně převodem na účet dodavatele uvedené na faktuře
6. Celá částka je splatná nejpozději do data splatnosti.
7. 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.
8. Případné slevy z ceny zboží, či služeb poskytnuté dodavatelem spotřebiteli nelze vzájemně kombinovat.
9. Dodavatel je plátcem daně z přidané hodnoty. Daňový doklad – fakturu vystaví dodavatel spotřebiteli po uhrazení ceny za služby a předá jej osobně spotřebiteli, případně jej zašle v elektronické podobě na elektronickou adresu spotřebitele.
10. Urnu může vyzvednout pouze objednavatel pohřbu, nebo jím zplnomocněná osoba. Urna je k dispozici do 10-ti dní od konání zpopelnění (kremace). Datum zpopelnění se spotřebitel dozví při osobní schůzce. Spotřebitel bere na vědomí, že datum zpopelnění se může změnit, pokud bude nařízena pitva, či vyžadováno povolení státního zástupce.

4. Odstoupení od smlouvy

1. Neuhradí-li spotřebitel v den následující po potvrzení objednávky alespoň 50% z konečné ceny, je dodavatel oprávněn odstoupit od uzavřené smlouvy. Případná záloha bude zaslána dodavatelem spotřebiteli zpět prostřednictvím poštovní poukázky na adresu uvedenou v objednávkovém formuláři a to do 5 dnů ode dne učinění oznámení o odstoupení od smlouvy. Spotřebitel bere na vědomí, že v tomto případě služba nebude realizována.
2. Spotřebitel bere na vědomí, že dle ustanovení § 1837 zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“), nelze mimo jiné

odstoupit od smlouvy na poskytování služeb, jestliže s jejich plněním bylo se souhlasem spotřebitele započato před uplynutím lhůty 14 dnů od převzetí plnění, dále od kupní smlouvy na dodávku zboží upraveného podle přání spotřebitele, jakož i zboží, které podléhá rychlé zkáze, opotřebení nebo zastarání.

Jedná-li se o případ, kdy nelze od smlouvy odstoupit, má spotřebitel v souladu s ustanovením § 1829 a následujících Občanského zákoníku právo od kupní smlouvy odstoupit, a to ve lhůtě čtrnácti dnů.

3. V případě odstoupení od smlouvy Obchodních podmínek se část smlouvy týkající se navráceného zboží od počátku ruší. Zboží musí být dodavateli vráceno do čtrnácti dnů od odstoupení od smlouvy. V případě, že spotřebitel poruší povinnost dle předchozí věty, vzniká dodavateli nárok na náhradu škody. Zboží musí být dodavateli vráceno nepoškozené a neopotřebené a je-li to možné v původním obalu.
4. Dodavatel se zavazuje provést přezkoumání vráceného zboží, zejména za účelem zjištění, zdali vrácené zboží není poškozeno, opotřebeno či částečně spotřebováno bezodkladně po jeho přijetí.
5. V případě odstoupení od smlouvy dle obchodních podmínek vrátí dodavatel všechny peněžní prostředky (včetně nákladů na dodání zboží) přijaté na základě smlouvy spotřebiteli nejpozději do čtrnácti dnů od odstoupení od smlouvy, a to stejným způsobem jakým je od spotřebitele přijal. Pokud s tím spotřebitel výslovně souhlasí, je dodavatel oprávněn vrátit přijaté peněžní prostředky i jiným způsobem.
6. Spotřebitel bere na vědomí, že pokud zboží vrácené spotřebitelem bude poškozeno, opotřebeno či částečně spotřebováno, vzniká dodavateli vůči spotřebiteli nárok na náhradu škody jemu tím vzniklé. Nárok na úhradu vzniklé škody je dodavatel oprávněn jednostranně započíst proti nároku spotřebitele na vrácení části ceny.

5. Stornovací poplatek

1. V případě, že spotřebitel po objednání služeb požádá o změnu sjednaných a objednaných služeb či projeví zájem odstoupit od smlouvy dohodou, je dodavatel oprávněn účtovat zvláštní poplatek a to následujícím způsobem:
2.
 - a. V době delší než 24 hodin před započtením kremace, či pietního aktu je stornovací poplatek stanoven za každou jednotlivou službu ve výši 30% z její celkové ceny včetně DPH
 - b. V době kratší než 24 hodin před započtením kremace, či pietního aktu je stornovací poplatek stanoven za každou jednotlivou službu ve výši 70 % z její celkové ceny včetně DPH

6. Odpovědnost za vady, Záruka

1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně odpovědnosti dodavatele za vady, včetně záruční odpovědnosti dodavatele, se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanovením § 1914 a násl. Občanského zákoníku).
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 užitné vlastnosti smlouvou požadované, dodavatelem, výrobcem nebo jeho zástupcem 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 tom odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a odpovídá účelu, který dodavatel pro použití věci uvádí nebo pro který se věc obvykle používá.

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 rozpor 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.
4. Nejde-li o věci, které se rychle kazí nebo o věci použité, odpovídá dodavatel za vady, které se projeví jako rozpor se smlouvou po převzetí věci v záruční době (záruka). Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř (24) měsíců od převzetí.
5. Práva spotřebitele vyplývající z odpovědnosti dodavatele za vady, včetně záruční odpovědnosti dodavatele, uplatňuje spotřebitel u dodavatele na adrese jeho provozovny.

7. Další práva a povinnosti smluvních stran

1. Spotřebitel se zavazuje, že po učinění objednávky neučiní objednávku u jiné pohřební služby. V případě, že se tak stane je spotřebitel povinen uhradit storno poplatek. Spotřebitel nabývá vlastnictví k dodanému předmětu smlouvy v okamžiku jeho převzetí.
2. 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.
3. 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.
4. Situace neošetřené Smlouvou nebo těmito Obchodními podmínkami se řídí platnými právními předpisy ČR, především zákonem 89/2012 Sb. Občanský zákoník a zákonem 634/1992 Sb. O ochraně spotřebitele.
5. Spotřebitel bere na vědomí, že dodavatel nenes odpovědnost za chyby vzniklé v důsledku zásahů třetích osob do webové stránky nebo v důsledku užití webové stránky v rozporu s jejich určením.

8. Ochrana osobních údajů a zasilání obchodních sdělení

1. Ochrana osobních údajů spotřebitele, který je fyzickou osobou, je poskytována zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.
2. 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“).
3. 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.
4. 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.
5. Osobní údaje budou zpracovávány po dobu neurčitou. Osobní údaje budou zpracovávány v elektronické podobě automatizovaným způsobem nebo v tištěné podobě neautomatizovaným způsobem.
6. 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.
7. V případě, že by se spotřebitel domníval, že dodavatel nebo zpracovatel (čl. 9.5) 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:
 8. a. požádat dodavatele nebo zpracovatele o vysvětlení
 - b. 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.
9. 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.
10. 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.

9. Doručování

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.

2. Zpráva je doručena:
3.
 - a. v případě doručování elektronickou poštou okamžikem jejího přijetí na server příchozí pošty; integrita zpráv zaslaných elektronickou poštou může být zajištěna certifikátem
 - b. v případě doručování osobně či prostřednictvím provozovatele poštovních služeb převzetím zásilky adresátem
 - c. 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
 - d. 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.

10. Závěrečná ustanovení

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.
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.
3. Smlouva včetně obchodních podmínek je archivována dodavatelem v elektronické podobě a není přístupná.
4. Kontaktní údaje dodavatele: adresa pro doručování ADIOS, s.r.o., se sídlem nám. Republiky 57, 373 33 Nové Hradky, adresa elektronické pošty psadios@seznam.cz, telefon 792759116
5. Tyto obchodní podmínky jsou platné a účinné od 10.10.2023

REKLAMAČNÍ ŘÁD - ADIOS s.r.o.

Pohřební služba ADIOS s.r.o. v souladu s ustanovením § 13 zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele vydává tento Reklamační řád

1. Úvodní ustanovení

V řízení dle tohoto reklamačního řádu jsou účastníky (případně smluvními stranami):

1. Spotřebitel - příkazník, dle smlouvy o plnění nebo jeho zástupce
2. Poskytovatel – vypravitel, nebo dodavatel služby

Reklamační řád upravuje postup účastníků, jejich práva a povinnosti při uplatnění reklamace na plnění ze smlouvy ve věci pohřbení lidských pozůstatků zemřelého a služeb s tím spojených.

2. Rozsah odpovědnosti

V reklamačním řízení dle tohoto reklamačního řádu při obstarávání pohřbu, lze uplatnit odpovědnost spočívající především v tom, že:

1. Poskytovatel nedodržel sjednaný termín konání pohřbu.
2. Poskytovatel neprovede pietní akt, nebo úkony s tím související v rozsahu jak byly sjednány.
3. Objednané služby byly poskytovatelem provedeny odlišně od ujednání ve smlouvě.
4. Vady vykazuje činnost, nebo věci dodané těmi, které poskytovatel k provedení služby použil.

3. Uplatnění reklamace

1. Reklamace při obstarávání pohřební služby se podávají ihned po skončení pietního aktu, nejpozději den po dni, kdy byl pohřeb uskutečněn nebo po dni, který byl sjednán jako den pohřbu.

Kontrola smuteční vazby je prováděna na výzvu obřadníka před obřadem. Jako průkazný materiál slouží fotodokumentace pořízena před obřadem.

Místem uplatnění reklamace je místo, kde bylo sjednáno obstarání pohřbu, tj. adresa provozovatele: kancelář Zliv - Družstevní 150, 37344 Zliv a dále v příslušné kanceláři našich poboček.

Reklamace a uplatnění bude provedeno v pracovní době zveřejněné poskytovatelem.

Reklamaci může uplatňovat spotřebitel ze smlouvy ve věci pohřbení lidských pozůstatků zemřelého a služeb s tím spojených,

nebo ten kdo prokáže, že je jeho zástupcem viz čl. 1.

Reklamacie se podává písemně, nebo ústně do zápisu u poskytovatele služeb nebo jím pověřeného zástupce a datum podání, označení reklamové vady, podpisem a adresou reklamujícího.

Má-li být uplatněna reklamacie na vady věci, které v průběhu pietního aktu zemřelého mají podlehnout zničení a jejichž vada později prokázat nelze, musí být poskytovatel na vadu upozorněn před zničením

Poskytovatel je povinen vydat spotřebiteli potvrzení o uplatnění práva.

4. Způsob vyřízení reklamace

1. V případě, že nedodržení sjednané doby pohřbu a služeb ostatních, které zavinil poskytovatel, je povinen nahradit škodu, která vznikla spotřebiteli, a to v penězích, nedohodnou-li se jinak. Je-li prokázáno, že plnění nebylo provedeno v rozsahu či kvalitě sjednané v obstaravatelské smlouvě, má spotřebitel právo na přiměřené snížení ceny z části služby, která vadu vykazuje.

2. Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu projednat reklamaci s tím, kdo ji podal a dohodnout její vyřízení. O způsobu vyřízení reklamace se vyhotovuje zápis s podpisy toho, kdo reklamaci uplatnil i poskytovatele. Stejnopis zápisu náleží každé straně.

3. Poskytovatel nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů od jejího uplatnění. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Vyřízení reklamace nesmí trvat déle než 30 dnů, pokud se poskytovatel se spotřebitelem nedohodnou na delší lhůtu (§ 19).

4. V rozhodnutí o způsobu vyřízení reklamace, musí být určena lhůta k jejich vyřízení.

5. K vyřízení reklamace je ten, kdo ji uplatnil povinen poskytnout obstaravateli součinnost do jejího vyřízení. Nelze-li ve vyřízení reklamace pokračovat proto, že tomu prokazatelně brání neposkytování součinnosti reklamujícího, je možno reklamaci odmítnout jako neoprávněnou.

V případě, že dojde mezi příkazníkem a vypravitelem ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:

Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát, oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2

Email: adr@coi.cz, Web: adr.coi.cz

Slušovice 3.4.2018

5. Řešení sporů

Vzájemné spory mezi prodávajícím a kupujícím řeší obecné soudy.

Kupující, který je spotřebitelem, má podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb. Subjektem, který je oprávněn mimosoudní řešení sporu provádět, je Česká obchodní inspekce. Bližší informace jsou dostupné na webových stránkách www.coi.cz. Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se zahajuje výlučně na návrh spotřebitele, a to pouze v případě, že se spor nepodařilo s prodávajícím vyřešit přímo. Návrh lze podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy spotřebitel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé. Spotřebitel má právo zahájit mimosoudní řešení sporu online prostřednictvím platformy ADR dostupné na webové stránce ec.europa.eu/consumers/odr

nebo <https://adr.coi.cz/>. Kupující se rovněž může obrátit s žádostí o radu ohledně svých spotřebitelských práv na dTest,o.p.s. přes www.dtest.cz/poradna či na telefonu 299 149 009. Prodávající se zavazuje usilovat přednostně o mimosoudní řešení sporů s kupujícím, pokud je kupující neodmítne. Tento postup není mediací dle zákona č. 202/2012 Sb., o mediaci, v platném znění ani rozhodčím řízením podle zákona č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a výkonu rozhodčích nálezů, v platném znění, a jeho využitím není dotčeno oprávnění stran obrátit se se svým nárokem na Českou obchodní inspekci či na soud. Po dobu trvání jednání o mimosoudním urovnání sporu neběží ani nezačnou běžet promlčecí a prekluzivní lhůty podle občanského zákoníku, dokud jedna ze stran sporu výslovně neodmítne v jednání pokračovat. Dozor nad dodržováním povinností podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, vykonává Česká obchodní inspekce(www.coi.cz). Kontaktní údaje: Česká obchodní inspekce Ústřední inspektorát – oddělení ADR Štěpánská 15 120 00 Praha 2 email: adr@coi.cz
web: adr.coi.cz