

Obchodní podmínky

Identifikace dodavatele:

Jiří Kinkal-Pohřební služba ONYX, se sídlem: Vašíčkova 3129, Kladno 4, PSČ: 272 04

IČ: 40025853

DIČ: CZ6705290999

Firma je zapsaná u Magistrátu města Kladna, odbor obecní Živnostenský úřad č.j. OŽ/3578/10/KE, ze dne 19.5.2010.

1. Obchodní podmínky

Pro poskytování služeb prostřednictvím internetového obchodu umístěného na internetové adrese www.pohreblevne.cz

Přečtete si pozorně uvedené obchodní podmínky Pohřební služby ONYX Kladno. 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).

2. Úvodní ustanovení

1. Tyto obchodní podmínky (dále jen „obchodní podmínky“) Pohřební služby ONYX Kladno, se sídlem Vašíčkova 3129, 272 04 Kladno 4, identifikační číslo: 40025853, zapsané u Magistrátu města Kladna, č.j. OŽ/3578/10/KE (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.pohreblevne.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.pohreblevne.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.

3. 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 zboží vyplní spotřebitel závazně objednávkový formulář ve webovém rozhraní obchodu. Objednávkový formulář obsahuje zejména informace o:
 - a. objednávaných službách webového rozhraní obchodu,
 - b. způsobu úhrady ceny objednané služby,
 - c. údaje o způsobu provedení služby,
 - d. informace o nákladech spojených s dodáním zboží,
 - e. informace o místě provedení služby,
 - f. informace o zemřelé osobě(dále společně jen jako „objedávka“).
4. 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. Objedávku 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“).
5. Dodavatel je vždy oprávněn v závislosti na charakteru objednávky (specifické požadavky) požádat spotřebitele o dodatečné potvrzení objednávky (například písemně či telefonicky).
6. 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.
7. Spotřebitel bere na vědomí, že dodavatel není povinen uzavřít smlouvu, a to zejména s osobami, které dříve podstatným způsobem porušily smlouvu (včetně obchodních podmínek).

8. 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.
9. 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.

4. Ceny služeb a platební podmínky

1. Cena objednání pohřbu spotřebitelem je smluvní na základě vaší objednávky, jak je stanoveno v rámci webového rozhraní obchodu a je platná pouze za splnění všech následujících předpokladů zároveň:
 - a. k objednávce služeb dojde prostřednictvím webového rozhraní obchodu,
 - b. jako oděv bude použit rubáš,
 - c. v případě hmotnosti těla vyšší než 100 kg, bude doučtován poplatek. Cenu zvyšuje větší konečná rakev a vyšší náklady na manipulaci,
 - d. objednatel pohřbu je osoba příbuzná či osoba oprávněná k obstarání záležitostí souvisejících se zajištěním pohřbu zesnulého dle Občanského zákoníku,
 - e. objednatel bere na vědomí, že pokud kdokoliv objednal jakékoliv pohřební služby u jakékoliv pohřební služby dříve než on, je tato objednávka od počátku neplatná, avšak objednavatel je povinen uhradit případné náklady dodavateli s tím vzniklé.
2. V případě nesplnění všech 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 „Číslo 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.
3. Cenu služeb či zboží a případné náklady spojené s poskytnutím služeb dle smlouvy o poskytnutí pohřebních služeb, stejně tak i náklady třetích stran může spotřebitel uhradit dodavateli následujícím způsobem: bezhotovostně převodem na účet dodavatele č. 3032905/5500, vedený u Raiffeisenbank a.s. (dále jen účet dodavatele) QR kódem.
4. Celá částka je splatná nejpozději do data splatnosti. Pokud objednavatel takto neučiní, má se za to, že odstupuje objednavatel od smlouvy. Dodavatel je v tomto případě oprávněn objednané služby zcela neposkytnout a od smlouvy odstoupit.

5. 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.
6. Případné slevy z ceny zboží, či služeb poskytnuté dodavatelem spotřebiteli nelze vzájemně kombinovat.
7. 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.
8. Urnu může vyzvednout pouze objednavatel pohřbu, nebo jím zplnomocněná osoba. Urna je k dispozici do třiceti dní od konání zpopelnění (kremace). Datum zpopelnění se spotřebitel dozví z faktury a objednávky služeb. Spotřebitel bere na vědomí, že datum zpopelnění se může změnit.

4. Smluvní penále a úroky z prodlení

1. Při svém prodlení při plnění této smlouvy se objednavatel zavazuje zaplatit dodavateli úrok z prodlení v zákonné výši.
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.
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 odstoupit zcela nebo z části.
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.

5. Odstoupení od smlouvy

1. Objednavatel může od smlouvy odstoupit nejpozději 96 hodin před započítáním plnění ze strany dodavatele. S ohledem na charakter pohřebních služeb souhlasí objednavatel s tím, aby dodavatel v případě potřeby započal s plněním služeb okamžitě po uzavření smlouvy, a tedy 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 § 18367 písm. a) zákona č. 89/2012 Sb. Občanského zákoníku, v platném znění (dále jen Občanský zákoník). Rovněž objednavatel nemá právo odstoupit od smlouvy z důvodu personalizovaného plnění ve smyslu ustanovení § 1837 písm. d) Občanského zákoníku.
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.

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

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 poplatků dle článku 5.2.
2. Spotřebitel nabývá vlastnictví k dodanému předmětu smlouvy v okamžiku jeho převzetí.
3. 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.
4. 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.

5. 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.
6. 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.

8. Ochrana osobních údajů a zasílání 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. 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.
5. 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.
6. Osobní údaje budou zpracovávány po dobu neurčitou. Osobní údaje budou zpracovávány v elektronické podobě automatizovaným způsobem nebo v tištěné podobě neautomatizovaným způsobem.
7. 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.
8. V případě, že by se spotřebitel domníval, že dodavatel nebo zpracovatel (čl. 8.5) 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:
 - 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:
 - 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: Jiří Kinkal-Pohřební služba ONYX, Vašíčkova 3129, 272 04 Kladno 4, adresa elektronické pošty info@pohreblevne.cz

Tyto obchodní podmínky jsou platné a účinné od 1.9.2025.

Pokud jste s podnikatelem uzavřeli kupní smlouvu či smlouvu o poskytování služeb a podnikatel podle Vašeho názoru smlouvu nedodržel (například zamítl reklamaci, nedodal zboží nebo neposkytl službu, nesprávně účtoval cenu, apod...) máte od 1. února 2016 možnost podat návrh na mimosoudní řešení Vašeho sporu s podnikatelem.

Oddělení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (ADR) České obchodní inspekce v roli nezávislého o nestranného subjektu bude usilovat o urovnání Vašeho sporu s podnikatelem oboustranně přijatelnou dohodou (např. dodatečným uznáním reklamace, dodatečným dodáním zboží nebo poskytnutím služby, vrácením nesprávně účtované částky). Mimosoudní řešení je bezplatné, trvá maximálně 90 dnů, ve složitých případech až 180 dnů, a po tuto dobu neběží promlčecí lhůta. Zatímco podnikatelé se musí povinně zapojit, spotřebitel má právo mimosoudní řešení sporu zahájit, kdykoliv ukončit nebo systém nevyužít a rovnou se obrátit se žalobou na soud. V rámci systému mimosoudního řešení sporů nemá oddělení ADR pravomoc spor rozhodnout, jeho úkolem je vést strany sporu ke smírnému dořešení sporu.

Více informací je k dispozici na webových stránkách.

Spotřebitel má právo zahájit mimosoudní řešení sporu online prostřednictvím platformy ADR dostupné na webové stránce.