

Firma: **Pohřební ústav EXCELENT s.r.o.**

Sídlo: K. H. Borovského 1020/50, 356 01 Sokolov
IČO: 279 69 649
DIČ: CZ27969649
zápis v OR: Krajský soud v Plzni, oddíl C, vložka 19261
zastoupená: Valérie Bíbová, jednatelka společnosti
banka: Komerční banka a.s.
číslo účtu: 35-8613940237/0100
IBAN: CZ5101000000358613940237, BIC/SWIFT: KOMBCZPPXXX
e-mail: info@excelentt.cz nebo excelentt@volny.cz
internet: <http://www.excelentt.cz>
(dále jen příkazník)

PROVOZOVNY A PROVOZNÍ DOBA

Sídlo firmy	Sokolov, K.H. Borovského 1020	Po – Pá 8:00 – 15:30	Tel.: 352 604 049
kancelář	Sokolov, Staré nám. 32	Po – Pá 8:00 – 15:30	Tel./fax: 352 604 488
kancelář	Chodov, areál fary, nám. Míru 35	Po – Pá 8:00 – 15:00	Tel./fax: 352 665 363
kancelář	Kraslice, areál hřbitova, Hřbitovní 800	Po – Pá 8:00 – 14:30	Tel./fax: 352 696 727
kancelář	Cheb, Osvobození 28	Po – Pá 8:30 – 15:30	Tel./fax: 354 426 100

ZELENÁ LINKA (zdarma) 800 100 670

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

pro uzavírání smluv o poskytování služeb v pohřebnictví

Vymezení základních pojmů

Pro účely smlouvy se mezi účastníky používají pojmy (výrazy), jimiž se mezi účastníky oboustranně ve shodě rozumí (včetně vymezení pojmů v § 2 písm. a/ až p/ zákona):

- **VOP** = Všeobecné obchodní podmínky,
- **vypravitel/příkazce** = osoba objednávající pohřbení a pohřební služby smlouvou (též „objednatel“, „spotřebitel“, „zájemce“ či „dlužník“); pojem „vypravitel pohřbu“ zejména vychází z § 82 odst. 2 Zákona č. 301/2000 Sb., o matrikách, jakož i z ustanovení Zákona o pohřebnictví (§ 2 písm. p/), a § 110 odst. 2 a § 154 Zákona č. 292/2013 Sb., o zvláštních řízeních soudních,
- **příkazník** = dodavatel sjednaných pohřebních služeb („PPS“, „zprostředkovatel“, „věřitel“),
- **ZOP** nebo **zákon** = Zákon č. 256/2001 Sb., o pohřebnictví,
- **ŘPPS** = Řád pro provozování pohřební služby (§ 7a ZOP), schválený hygienickou stanicí dnem jeho schválení KHS,
- **ŘPBK** = Řád pro provádění balzamace a konzervace (§ 10a ZOP), schválený hygienickou stanicí dnem jeho schválení KHS,
- **ČTN** = Česká technická norma = ČSN EN 15017 - Pohřební služby – požadavky,

- **Berlínská úmluva** = Mezinárodní ujednání o přepravě mrtvol ze dne 10. 02. 1937 (Vyhl. MZV č. 44/1938 Sb.),
- **Štrasburská dohoda** = Dohoda o převozu těl zemřelých ze dne 26. 10. 1973 (Sdělení MZV č. 22/2012 Sb. m. s.),
- **občanský zákoník (OZ)** = Zákon č. 89/2012 Sb.,
- **uznání dluhu** = jednostranný právní úkon vypravitele/příkazce jako dlužníka vůči příkazníku jako věřiteli (§ 2053 - § 2054 o. z.),
- **záloha** = plnění příkazce příkazníku před nebo při uzavření smlouvy (§ 1807 o. z.),
- **závdavek** = zaplacení peněžní částky příkazcem příkazníku v jím stanovené výši, jako potvrzení o uzavření smlouvy (§ 1808 - § 1809 o. z.),
- **částecná úhrada** = technický výraz označující zaplacení závdavku příkazcem příkazníku
- **ochrana lidského těla po smrti člověka** = ustanovení OZ o nakládání s těly zemřelých v oblasti soukromého a trestního práva (zejména § 92, § 113 - § 114, § 493 OZ a § 358 a § 359 Trestního zákoníku č. 40/2009 Sb.),
- **lidské pozůstatky (LP)** = mrtvé lidské tělo nebo jeho části do doby pohřbení; tělem zemřelého je i tělo mrtvě narozeného dítěte (§ 2 písm. a), a jiné lidské pozůstatky (§ 2 písm. c),
- **jiné lidské pozůstatky (JLP)** = plod po potratu, včetně biologických zbytků potratu, není-li možné je od plodu oddělit, podle zvláštního právního předpisu (Zákon č. 372/2011 Sb.); jiným lidským pozůstatkem je vždy plod po umělém přerušení těhotenství (§ 2 písm. b/ ZOP),
- **lidské ostatky (LO)** = LP nebo JLP po pohřbení,
- **chladicí zařízení** = zařízení příkazníka podle ZOP, schválené orgánem hygienické služby, k ukládání LP (JLP) v teplotě 0° C až + 5° C,
- **mrazicí zařízení** = chladicí zařízení příkazníka, schválené orgánem hygienické služby, k ukládání LP zejména počínaje osmým (8.) dnem po úmrtí v předepsané teplotě nejméně -10° C a hlouběji,
- **pohřbení** = uložení LP/JLP do hrobu nebo hrobky na veřejném nebo neveřejném pohřebišti nebo jejich zpopelnění v krematoriu,
- **balzamace** = úprava LP/JLP zamezující rozvoji posmrtných změn vyvolaných hnilobnými bakteriemi nebo hmyzem,
- **konzervace** = úprava LP/JLP zpomalující rozvoj posmrtných změn vyvolaných hnilobnými bakteriemi nebo hmyzem,
- **hygienické zaopatření těla zemřelého** = úprava těla zemřelého = zákonná úprava LP/JLP (podle zejména článků 3.4.3 až 3.4.4 a článku 3.7.2 ČTN; § 2 písm. j/ ZOP),
- **konečná rakev** = konečnou rakví se podle § 2 písm. k) ZOP rozumí pevně zavřená rakev s LP/JLP určená pro jejich pohřbení, vyrobená z dřevěných desek nebo desek na bázi dřeva a splňující kritéria pevnosti rakve pro pohřbení nebo alespoň parametry ve shodě s určenou normou ČSN 49 3160-1,-2,-3, definovanou v § 4a Zákona č. 22/1997 Sb.,
- **vystavení lidských pozůstatků** = vystavení LP/JLP, po předchozím hygienickém zaopatření zemřelého, v otevřené rakvi při smutečním obřadu v době do konce sedmého dne po úmrtí; bez provedení konzervace/balzamace je zakázáno tento úkon provést po sedmém (7.) dnu od úmrtí,
- **identifikace zemřelého** = ověření totožnosti pouze vypravitelem nebo osobou jím písemně zmocněnou, zejména po zarakvení zemřelého do konečné rakve; tento úkon není vystavením v otevřené rakvi a může být proveden neveřejně ve lhůtě zákonem stanovené pro vystavení LP/JLP či po jejím uplynutí,
- **identifikace JLP** = písemné potvrzení poskytovatele zdravotních služeb o potratu obsahující zákonem stanovené údaje (§ 2 písm. o/ ZOP),
- **ceník** = ceník služeb – plnění příkazníka pro smlouvu platný v den sjednání smlouvy; ceník je v rozsahu sjednaných služeb a zboží – viz dále – součástí smlouvy jako sjednaná cena podle zák. č. 526/1992 Sb., o cenách,
- **daň z přidané hodnoty (DPH)** = daň placená vypravitelem a odváděná příkazníkem státu (je součástí ceny),
- **pohřební vozidlo** = vozidlo kategorie zejména M1, O (přípojné vozidlo – např. lafeta apod.) určené k provozování pohřební služby, resp. užitě při smutečním obřadu, a u kategorií M1, N1 atd. označený v Osvědčení o registraci vozidla. Část II. Evropských společenství (technickém průkazu) jako vozidlo zvláštního určení - pohřební vozidlo; pro posouzení je právně závazné i ustanovení § 9 odst. 1 ZOP, Zákona č. 56/2001 Sb. a předpisy je provádějící; převozy/transporty

LP/JLP/LO se provádějí pohřebními vozidly (při obřadech i pohřebním kočárem s koňským potahem, na lafetě děla apod.),

- **vyšší moc (vis maior)** = jsou takové, na příkazníku nezávislé, nepředvídatelné a neodvratitelné právní a skutkové okolnosti, dotýkající se předmětu plnění podle smlouvy, které znemožňují příkazníku splnit jeho závazky ze smlouvy; jimiž jsou zejména nařízení pitvy LP/JLP/LO orgány činnými v trestním řízení, jakýkoliv zásah státní moci ČR, EU či jiného státu - například nevydání povolení k převozu/repatriaci, nepředvídatelné povětrnostní, geologické, vodní či jiné podmínky, stávky, uzavření území (karantény, epidemie), živelné pohromy, výjimečný/válečný stav, uzavření hranic, neprůjezdnosti silnic, dálnic, mostů, průsmyků, tunelů, havárie vozidla – nezaviněná příkazníkem, letadel, lodí, vlaků, demonstrace, masové nepokoje apod.,
- **informace o reklamaci** = jsou informace příkazníka vypraviteli o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění příkazníka a jsou uvedeny v reklamačním řádu (§ 13 Zákona č. 634/1992 Sb.), jakož i v OZ (§ 2165 a další),
- **informační povinnost spotřebitele** = informační povinnost příkazníka vůči vypraviteli jako spotřebiteli podle § 14 a § 20d a dalších zák. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele,
- **evidence o zacházení s LP/JLP/LO** = evidence vedená příkazníkem/provozovatelem pohřební služby, podle § 7 odst. 1 písm. j), odst. 4 ZOP, je evidencí ze zákona; zahrnuje údaje podle § 7 odst. 1 písm. j) ZOP a musí být vedena ve formě svázané knihy.

Podmínky smlouvy

- a) Reklamace je příkazce povinen uplatnit u organizátora pohřbu ihned po pietním aktu či úkonu nebo následující pracovní den na Pohřebním ústavu EXCELENT s.r.o. Příkazce potvrzuje, že byl seznámen s provozním a reklamačním řádem, který měl k dispozici před a v průběhu jednání o smlouvě.
- b) Případné doplňky a změny smlouvy lze uplatnit v pohřebním ústavu nejpozději dva pracovní dny před konáním pietního aktu či úkonu. Od smlouvy lze odstoupit nejpozději 48 hodin před sjednaným pietním aktem. V případě odstoupení od smlouvy ve lhůtě kratší než 48 hodin bude účtován storno poplatek ve výši 50% z celkové částky smlouvy.
- c) Kytice, která je na rakvi, se z hygienických důvodů nevrací. Převoz na pitvu hradí pojišťovna (pouze jednu cestu, a to zpět). Příkazce hradí cestu tam.
- d) Při požadavku na oblékání zemřelého je oblečení nutno dodat do 24 hodin po objednání pohřbení či transportu, jinak bude započítán a oblečen do rubáše.
- e) Při odstoupení od smlouvy uzavřené za života, se účtuje storno poplatek 10% z ceny pohřbu.
- f) Poplatek za obřadní síň, chladicí box, který není účtován, si dodatečně hradí příkazce sám.
- g) Příkazce smlouvou zmocňuje příkazníka, který plnou moc přijímá, aby za něj zaplatil
 - a. náklady spojené s uložením lidských pozůstatků zemřelé (ho) ve zdravotnickém zařízení, ústavech sociální péče, penzionů nebo uložením u jiné osoby po uplynutí 48 hodin od úmrtí nebo pitvy,
 - b. náklady spojené s jejich převozem, přepravou, nebo s uložením po uplynutí této doby v chladicím zařízení, nebo v mrazicím zařízení.Příkazce je oprávněn, pokud tyto náklady za příkazníka uhradí, je zahrnout do faktury (daňového dokladu). Příkazník se zavazuje tyto náklady zaplatit společně s dalšími účtovanými plněními sjednaných pohřebních služeb.
- h) Příkazce smlouvou zmocňuje příkazníka, který plnou moc přijímá, k vystavení lidských pozůstatků před pohřbením v otevřené rakvi do 1 týdne od úmrtí, k otevření rakve i konečné rakve s lidskými pozůstatky nebo urny s lidskými ostatky.
- i) Příkazce touto smlouvou zmocňuje příkazníka, který plnou moc přijímá, k otevření (rozebrání) hrobu nebo hrobky či k provedení exhumací, nebo exhumací k vyzdvižení lidských ostatků nebo urny s lidskými ostatky z pohřebiště.
- j) Příkazce bere na vědomí, že úprava hrobu po pohřbení či exhumaci ze strany příkazníka končí pouze zasypáním hrobu a další, zejména kamenické práce, si musí příkazce zajistit sám.
- k) VĚNCE A KYTICE SE PO ROZLOUČENÍ LIKVIDUJÍ.

Ceny a platební podmínky

- 1) Předběžná smluvní cena za objednané služby je sjednána vždy na základě nabídkového ceníku, který měl příkazce k dispozici před jednáním o smlouvě. Tolerance ceny je $\pm 15\%$.
- 2) Úhrada sjednané částky bude provedena takto:
 - a) záloha
 - b) doplatek pohřbu na základě vyúčtování hotově vždy jeden pracovní den před obřadem. V případě neuhrazení faktury bude příkazník konat dle svého uvážení a platných předpisů.
- 3) Zákonná doba pohřbu je 96 hodin.

Varianty smluv – druhy služeb

Článek I.

- 1) Příkazce ve smlouvě uvede (zaškrtně) všechny druhy služeb, které po příkazníkovi požaduje provést:
 - a) **provedení pohřebních služeb** (pohřbení lidských pozůstatků nebo jiných lidských pozůstatků nebo znovupohřbení lidských ostatků), zahrnující všechny nezbytné dodávky služeb a zboží k tomuto účelu potřebných, včetně přepravy lidských pozůstatků/jiných lidských pozůstatků, případně lidských ostatků **na celém území ČR**
 - b) **provedení pohřebních služeb** (pohřbení lidských pozůstatků nebo jiných lidských pozůstatků nebo znovupohřbení lidských ostatků), zahrnující nezbytné dodávky zboží a služeb k tomuto účelu potřebných, včetně přepravy lidských pozůstatků/jiných lidských pozůstatků lidských ostatků **na území mimo a v ČR (mezinárodní převoz/repatriace z/do ČR)**
 - c) **provedení balzamacce lidských pozůstatků:**
 - a. pro pohřbení a smuteční obřady, včetně vystavení lidských pozůstatků nebo jiných lidských pozůstatků v otevřené rakvi a pro jejich pohřbení v ČR nebo
 - b. pro pohřbení/smuteční obřady – mezinárodní převozy lidských pozůstatků jiných lidských pozůstatků z území ČR,to vše v rámci a podle **Zákona č. 256/2001 Sb., o pohřebnictví**, ve znění Zákona č. 193/2017 Sb., vše ve znění pozdějších předpisů, jakož i **ČSN EN 15017: Pohřební služby - Požadavky a ČSN 49 3160**, kterou se stanoví obecné a mechanické požadavky a značení pro rakve, které lze podle zákona používat k pohřbení lidských pozůstatků nebo jiných lidských pozůstatků, a jeho prováděcích vyhlášek Ministerstva pro místní rozvoj k zákonu, Občanského zákoníku č. 89/2012 Sb., ve znění Zákona č. 460/2016 Sb., dalších dotčených zákonů, mezinárodních smluv, práva státu pohřbení při repatriaci a v rozsahu ve smlouvě sjednaném.
- 2) Tyto VOP obsahují současně více smluvních typů, smlouvy výslovně nepojmenované (§ 1746 odst. 2 OZ), i písemné jednostranné právní úkony účastníků smlouvy, adresované vždy druhému účastníku smlouvy (plné moci apod.). Pokud vypravitel/příkazce objedná pohřbení rámcově, že na příkazníku bude, aby z takového zadání zajistil smuteční obřad a pohřbení lidských pozůstatků nebo jiných lidských pozůstatků, a příkazník obřady a pohřbení připraví a provede podle vlastního scénáře, jedná se o smlouvu o dílo (§ 2586 a násl. OZ č. 89/2012 Sb.).

Článek II.

- 1) Příkazník, jako držitel živnostenských oprávnění/koncesí:
 - a) k provozování pohřební služby,
 - b) k provozování krematoria,poskytne, dodá a provede na základě smlouvy pohřební služby a související služby a v jejich rámci zboží vypraviteli/příkazci za účelem pohřbení LP/JLP či uložení LO ve smlouvě sjednaného a vypravitel/příkazce se zavazuje příkazníku za sjednaná plnění a plnění podle kogentních ustanovení zákona, zaplatit sjednanou cenu ve lhůtě příkazníkem stanovené. Totéž platí pro zaplacení závdavku.

- 2) Ceníky příkazníka jsou součástí smlouvy v rozsahu objednaných plnění; jsou přístupné v provozovně příkazníka. Příkazce potvrzuje, že ceníky i reklamační řád měl k dispozici při sjednávání smlouvy.
- 3) Sjednané ceny jsou smluvní ceny vč. DPH,
- 4) Není-li ve smlouvě a v ceníku sjednána či stanovena cena některé služby či zboží, protože není známa, sjednává se určení ceny tak, že příkazník sám cenu stanoví způsobem, že se účtovaná cena bude rovnat součtu prokázaných nákladů příkazníka a jeho zisku ve výši až 25 % + DPH (cena sjednaná způsobem jejího stanovení).
- 5) Obdrží-li příkazník dodatečná vyúčtování služeb/zboží od dodavatelů, která souvisejí s plněním předmětu smlouvy (pohřební služby, krematoria apod.), je oprávněn tyto částky vyúčtovat příkazci, který se výslovně zavazuje tato vyúčtování ve formě daňových dokladů/faktur, příkazníku zaplatit.
- 6) Vyplývá-li ze smlouvy plnění příkazníka v zahraničí, sjednávají účastníci pro placení v cizích měnách, že za platby bude příkazník účtovat příkazci, který se zavazuje zaplatit v jejich obchodním kursu v den plnění. Platby příkazníkem v zahraničí v jiných měnách, než jsou uvedeny v kursovním lístku ČNB, se přepočítávají na EUR (€), GBP (£ = britské libry) nebo USD (\$) = dolary USA).
- 7) Podle § 14 a § 20d až § 20za Zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, a s odkazem na OZ se poskytuje vypraviteli/spotřebiteli smlouvou tato INFORMACE o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů:
 - a) Prodávající informuje spotřebitele jasným, srozumitelným a snadno dostupným způsobem o subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, který je pro daný typ nabízeného, prodávaného, poskytovaného nebo zprostředkovaného výrobku nebo služby věcně příslušný. Informace musí zahrnovat internetovou adresu tohoto subjektu, kterým je pro tuto smlouvu Česká obchodní inspekce – <http://www.coi.cz>. PPS provozuje internetové stránky. Tyto informace jsou povinně rovněž na internetových stránkách PPS.
 - b) V případě sporu mezi vypravitelem/spotřebitelem a příkazníkem (PPS), který se nepodařilo mezi stranami urovnat přímo, poskytne PPS spotřebiteli informace uvedené v odstavci výše v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat. Druh nosiče určuje vždy příkazník.

Článek III.

- 1) Příkazce se zavazuje zaplatit příkazníku na jeho výzvu závdavek na cenu předmětu plnění až do výše celé ceny ještě před plněním příkazníka, zejména před zarakvením LP/JLP (ev. LO), smutečním obřadem/pohřbením LP/JLP, zahájením převozu LP/JLP/LO atd. Odmítne-li příkazce závdavek zaplatit, sjednávají účastníci, že PPS je oprávněn neplnit podle smlouvy až do doby zaplacení závdavku a nebude za těchto okolností v prodlení se svým plněním, a může jednostranně od smlouvy odstoupit v důsledku jednání příkazce; náklady s tím spojené, jakož i zaplacení storno poplatku v ceníku příkazníka, nese a zavazuje se zaplatit vypravitel/příkazce příkazníku.
- 2) Příkazce se zavazuje zaplatit příkazníku související náklady spojené s plněním smlouvy (cestovní náhrady, odměny tlumočnicků, správní, soudní, notářské, celní, konsulární, dálniční/silniční poplatky, mýtné, parkovné apod.), nikoliv silniční daň a dálniční poplatky v ČR. Platí-li se mýtné za ujetý kilometr jízdy, zavazuje se příkazce zaplatit mýtné příkazníku. Totéž platí pro mýtné formou dálničních kuponů apod. Nelze-li některý výdaj v zahraničí prokázat doklady, sjednávají účastníci, že dokladem o výdaji bude písemné prohlášení zaměstnanců příkazníka o důvodech a nezbytnosti výdaje, jeho výši a měně, způsobu, místu a datu jeho zaplacení. Jedná se například o tzv. „bakšišovné“ či jiná plnění bez právního důvodu, zejména pracovníkům státních úřadů v zahraničí, bez kterých nelze vůbec nebo za velmi ztížených podmínek, provést repatriaci/převoz LP/JLP/LO.
- 3) Účastníci sjednávají, že příkazník může sjednané ceny bez předchozího souhlasu příkazce překročit a zvýšit až o 15 % nejvýše. Příkazník nemusí a ze zákona nesmí splnit pokyny příkazce, byly-li v rozporu s kogentními právními normami v ČR (Ústavním pořádkem, zákonem, mezinárodními smlouvami [§ 9 odstavec 3 věta první zákona], jakož i dalšími právními předpisy) či právem státu, na jehož území se převoz provádí. Vypravitel/příkazce bere toto na vědomí a výslovně souhlasí s takto sjednaným postupem.

Článek IV.

- 1) Příkazník je oprávněn plnit sám nebo prostřednictvím třetích subjektů, svých dodavatelů a obchodních partnerů v tuzemsku i v zahraničí (pohřební ústavy, krematoria, železniční, letecké, lodní společnosti atd.), což se smlouvou výslovně sjednává a stanoví (§ 2434 o. z.).
- 2) Příkazník je povinen řídit se při plnění smlouvy Ústavním pořádkem a zákony ČR, přímo závazným komunitárním právem EU, ČSN EN 15017 a ČSN 49 3160 část 1, 2 a 3, mezinárodními smlouvami, obecně závaznými právními předpisy, nařízeními orgánů hygienické služby, svými provozními řády, řády pohřebišť, právními předpisy zemí, kde plnění předmětu smlouvy probíhá, a v jejich mezích nepochybnými pokyny a přáními zemřelého (v závěti, smlouvě o pojištění nákladů pohřbu apod.) a vypravitele/příkazce, který zná a tlumočí vůli zemřelého, a není-li jich, pokyny příkazce, neboť vypravitelem může být i jiná osoba neuvedená (§ 113 - § 114 OZ). Při plnění v zahraničí při převozech LP/JLP/LO, exhumacích LO, se příkazník řídí právním řádem států, na jejichž území plnění probíhá, zejména i Berlínskou úmluvou, Štrasburskou dohodou, jakož i příslušnými přepravními řády železnic, leteckých společností, lodních společností atd.
- 3) Podle § 7 písm. h) ZOP příkazník/PPS umožní bezúplatně, a to pouze vypraviteli pohřbu na jeho výslovnou žádost, úpravu těla zemřelého a uložení LP/JLP do konečné rakve v předepsané místnosti, jejíž vybavení stanoví ZOP. Pokud si vypravitel přibere k úkonu další osoby, je jejich přítomnost úplatná podle ceny v ceníku PPS. Mezi náklady patří poučení vypravitele i dalších osob k bezpečnosti práce a ochraně jejich zdraví v trvání zpravidla 30 minut – vypravitele, jednorázové ochranné pracovní oděvy a rukavice. Ceny jsou stanoveny v ceníku PPS.
- 4) Vypravitel/příkazce se zavazuje ceny dle odstavce 3) tohoto článku zaplatit, vyjma své vlastní účasti na úkonu, které je ex lege bezúplatná.

Článek V.

- 1) Účastníci sjednávají, že příkazník nemusí vyžadovat předchozí souhlas příkazce při plnění předmětu smlouvy, jedná-li podle kogentních ustanovení zákonů, právních předpisů nebo závazných pokynů orgánu hygienické služby, které mohou nařídit zvláštní režim zaopatření i například okamžité pohřbení LP/JLP/LO, například i zpopelněním atd.
- 2) Mají-li být LP/JLP pohřbeny zpopelněním, sjednává se, že místo, kde se nachází krematorium, a termín zpopelnění určuje příkazník, nebude-li účastníky smlouvy výslovně sjednáno jinak.
- 3) Způsob přepravy LP/JLP/LO, termín a pohřební automobil určuje příkazník, nebude-li sjednáno účastníky jinak.
- 4) Při přepravě LP/JLP z místa úmrtí či nálezu LP/JLP, jejich vyložení z dopravního prostředku, používá příkazník transportní rakve, hygienické a transportní vaky, transportní lehátka a další technické pomůcky k tomu určené a vhodné v rozsahu zákona, podle vlastní odborné volby (§ 7 písm. f) ZOP).
- 5) Účastníci sjednávají, že příkazník určuje druh rakve a její úpravu. Vypravitel si předepsaný druh rakve a příslušenství objednává z nabídky rakví vlastní volbou. Použití zinkové rakve nebo vložky v souladu se ZOP, řádem PPS, řády krematorií a pohřebišť, jakož i použití nezbytných a vhodných absorpčních a dezinfekčních prostředků apod. určuje příkazník. Výslovně se v souladu s právními předpisy sjednává, že zinková rakev, dvojitá zinková rakev nebo zinková vložka (fólie) do dřevěné rakve (všechny neprodyšně uzavřené letováním či zatavením) musí být použita vždy podle smlouvy a podle § 8 odst. 2 ZOP:
 - a) při převozu LP/JLP/LO pohřebním vozidlem,
 - b) při převozu LP/JLP/LO železnicí, lodí a letadlem,
 - c) při mezinárodním převozu LP/JLP/LO,
 - d) při rychlé autolýze LP/JLP i podle nařízení hygienické služby,
 - e) při úmrtí LP/JLP na vyjmenované infekční onemocnění, například tyfus, AIDS, cholera, žlutá zimnice, tuberkulóza, hemoragická žloutenka a další infekční onemocnění dle § 94a odst. 2 a § 80 odst. 1 písm. j) Zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví, ve znění části čtvrté, článku V. bodu 2. Zákona č. 193/2017 Sb.,

- f) při přepravě LO po exhumaci, rozhodne-li tak příkazník, orgán činný v trestním řízení, orgán hygienické služby nebo státní úřad pro jadernou bezpečnost či jiný kompetentní orgán. To neplatí pro převoz urny s popelem zemřelého.
- 6) Objedná-li příkazce, zejména bylo-li to přání zemřelého podle § 92, § 113 odstavce 1 a § 114 odstavce 1 OZ, balzamací lidských pozůstatků, zajistí provedení příkazník svými kvalifikovanými a certifikovanými balzamovači, jsa sám držitelem živnostenského oprávnění k této činnosti, a nemá-li je, u podniku, který tuto činnost ovládá, má k ní kvalifikaci (kvalifikované balzamovače) a příslušná živnostenské oprávnění. Obě metody spočívají v chemické, rekonstrukční a kosmetické úpravě lidských pozůstatků zemřelého. Ceny s tím spojené se příkazce zavazuje zaplatit ve výši uvedené ve smlouvě a ceníku. Je-li balzamování lidských pozůstatků nařízeno právními předpisy (ČR i cizího státu), musí být tělo zemřelého balzamováno a vypravitel/příkazce se zavazuje i v takovém případě balzamací/konservaci zaplatit. Pokud se příkazník rozhodne provést balzamací LP uvedených v této smlouvě z důvodů vhodnosti pro obřady a pohřbení na vlastní náklady, souhlasí vypravitel/příkazce s jejím provedením a postupem.
- 7) Objedná-li vypravitel/příkazce v době po již provedeném zarakvení LP/JLP jinou konečnou rakev, než do které byly LP/JLP prvně uloženy, zavazuje se zaplatit příkazníku jednak nově objednanou a dodanou konečnou rakev a úkony spojené s dalším zarakvením zemřelého, jakož i původní konečnou rakev a cenu spojenou s její likvidací, jak je uvedena v ceníku. O způsobu likvidace rakve rozhoduje příkazník. Příkazce se zavazuje zaplatit příkazníku převozy LP/JLP na pitvu a z pitvy, kterou si příkazce sám objednal vlastní smlouvou u poskytovatele zdravotních služeb (§ 113 a násl. OZ, Zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách), jako tzv. soukromou pitvu
- 8) Účastníci sjednávají výhradu vlastnictví pro příkazníka u zboží, poskytuje-li je příkazník v rámci služeb předmětu plnění, v jehož rámci má dojít k převodu vlastnictví tak, že vlastnictví věci přejde na příkazce až úplným zaplacením ceny. Bude-li příkazce v prodlení a je-li tato okolnost zařazena v ceníku příkazníka, zavazuje se příkazce zaplatit za užívání věci (rakev, rakev se zinkovou vložkou/fólií) poplatek ve výši v ceníku stanovené za každý den užívání a svého prodlení se zaplacením (cena je poplatkem za užívání).

Článek VI.

- 1) Účastníci se budou při řešení případných vzájemných sporů řídit smlouvou, reklamačním řádem příkazníka, včetně způsobů uplatnění případné odpovědnosti za vady plnění příkazníka příkazcem a lhůt pro vyřízení reklamace. Pro vztahy příkazníka a vypravitele/příkazce platí příslušná ustanovení Zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele a OZ.
- 2) Záruční doba je 24 měsíců od převzetí plnění vypravitelem (§ 2165 odst. 1 a násl. OZ).

Článek VII.

- 1) Dojde-li v době plnění smlouvy k nabytí účinnosti nových a odlišných kogentních ustanovení dotčených zákonů, vztahujících se k plnění předmětu smlouvy, sjednávají účastníci, že se příkazník bude řídit těmito novými právními normami, i kdyby byly v rozporu s ujednáními smlouvy a pokyny vypravitele/příkazce, nebude-li účastníky později sjednáno jinak v mezích kogentních ustanovení zákona.
- 2) Příkazník neodpovídá příkazci za škody a újmy majetkové a nemajetkové povahy, splní-li vše, co bylo lze důvodně předvídat, zajistit a provést, vznikly-li takové okolnosti zásahem na něm nezávislým a nepředvídatelným v důsledku tzv. vyšší moci. Takovými okolnostmi jsou zejména nařízení pitvy LP/JLP orgány činnými v trestním řízení, jakýkoliv zásah státní moci (ČR, EU i jiného státu), nepředvídatelné povětrnostní podmínky, stávkové, uzavření území (karantény) v důsledku epidemii, živelných pohrom, výjimečného či válečného stavu, uzavření hranic, neprůjezdnosti silnic, dálnic, mostů, průsmyků, tunelů, havárie vozidla, letadel, lodí, vlaků, demonstrací apod.
- 3) Příkazník neodpovídá příkazci za škody a újmy majetkové a nemajetkové povahy, porušil-li právní povinnost, nebo může a má vědět, že ji poruší, pokud to bez zbytečného odkladu osobě, zejména vypraviteli, kterému z toho může vzniknout újma, a upozorní-li na možné následky. Splní-li

oznamovací povinnost, nemá vypravitel právo na náhradu té újmy, které mohl po oznámení zabránit (§ 2902 OZ).

Článek VIII.

- 1) Účastníci touto smlouvou sjednávají smlouvu o smluvní pokutě, podle níž se vypravitel/příkazce zavazuje zaplatit příkazníku smluvní pokutu v případě, že bude v prodlení se zaplacením sjednané ceny (dluhu), a to ve výši 0,5 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Za řádné zaplacení ceny účastníci považují zaplacení podle Občanského zákoníku, zejména zaplacení způsobem a v termínu určeném příkazníkem. Smlouva o smluvní pokutě se jinak řídí § 2048 - § 2052 Občanského zákoníku.
- 2) Smluvní pokuta je pro příkazce splatná dnem následujícím po dni splatnosti dluhu (ceny) i bez výzvy příkazníka, který však může sám nebo po dohodě s příkazcem od vymáhání smluvní pokuty zcela nebo z části upustit.
- 3) Zaplacením smluvní pokuty ze strany příkazce není dotčena jeho odpovědnost za škodu, kterou by způsobil příkazníku.

Článek IX.

- 1) Příkazce souhlasí se zasíláním sdělení příkazníka na svoji adresu podle Zákona č. 480/2004 Sb., § 33 ZOP, § 6a Zákona č. 40/1995 Sb., o regulaci reklamy).
- 2) Příkazce dle Zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, souhlasí s tím, aby příkazník zpracovával a uschoval jeho osobní údaje a údaje zemřelého v databázi k účelům účetním, daňovým, i dalším po dobu 10 roků od konce roku, ve kterém údaje příkazník získal. Rokem se rozumí kalendářní rok.
- 3) Příkazce souhlasí s tím, aby příkazník prováděl a používal filmové, fotografické, video/audio dokumentace provedených obřadů a výkonů pro vlastní výukové účely při zachování ochrany práv zemřelého, totožnosti i dalších osobních údajů zemřelého i příkazce.
- 4) Příkazce je oprávněn písemně udělené souhlasy odvolat. Učiní-li tak, bude příkazník, vyjma plnění povinností podle zákonů, postupovat podle zákona a údaje shromážděné nad rámec zákonných povinností odstraní z databází a archivů.
- 5) Příkazce však nemůže, a byl o tom smlouvou poučen, jakkoliv disponovat se svými osobními údaji a s osobními údaji zemřelého (ho), pokud je příkazník eviduje podle § 7 odst. 1 písm. j) a odst. 4, jakož i dalších ustanovení ZOP, protože tuto povinnost mu ukládá zákon.

Článek X.

- 1) Není-li mezi účastníky smlouvy výslovně a písemně sjednáno něco jiného, řídí se jejich vztahy Ústavním pořádkem ČR, příslušnými ustanoveními OZ, ČSN EN 15017 a ČSN o rakvích, které jsou součástí smlouvy, Berlínského úmluvy a Štrasburské dohody. Smlouva a její dodatky musejí být uzavřeny vždy písemně. Písemná forma je dodržena i při sjednané komunikaci elektronickými prostředky.
- 2) Vypravitel/příkazce jako zmocnitel smlouvou uděluje podle § 441 až § 449 OZ plnou moc příkazníku/zmocněnci, který plnou moc podpisem té listiny v závěru přijímá, aby:
 - a) převzal LP/JLP či LO zemřelého v místě jejich úmrtí, nálezu či uložení a nakládal s nimi podle smlouvy, zákonů, ČSN, mezinárodních smluv a dohod, jakož i právních předpisů dotýkajících se jakkoliv předmětu plnění,
 - b) otevíral, a to i opakovaně, uzavřenou konečnou rakev s LP/JLP nebo i urnu s lidskými ostatky (§ 4a odst. 1 ZOP), jakož i zmocnil další osoby k otevírání konečné rakve s LP/JLP (zejména provozovatele krematorií a veřejných/neveřejných pohřebišť),
 - c) činil všechny další úkony nezbytné ke splnění předmětu smlouvy (např. jednání s orgány činnými v trestním řízení atd.).

Příkazce se současně zavazuje udělit příkazníku další písemné plné moci jako zvláštní listiny k použití v ČR i v zahraničí, v jazyce českém a podle rozhodnutí příkazníka i v potřebných cizích jazycích a současně se zavazuje nechat, bude-li k tomu v nezbytných případech vyzván, ověřit svůj podpis

úředně oprávněným subjektem v České republice (obecní či městský úřad, CzechPOINT, Česká pošta s. p., zastupitelský úřad, atd.) nebo notářem, a to i na zvláštní listině plné moci mimo plnu moc zde již udělenou.

- 3) Smlouva se uzavírá písemně a dvojmo. Všechny stejnopisy mají platnost originálu. Příkazce/vypravitel přebírá jeden stejnopis smlouvy a potvrzuje to svým podpisem.
- 4) Vypravitel/příkazce, jako dlužník podle smlouvy, svým písemným prohlášením učiněným ve smlouvě, nebude-li jím sjednaná cena zcela zaplacená již zaplacením závdavku před tímto prohlášením o uznání dluhu, uznává svůj dluh ve výši rovnající se ceně sjednaných a dosud nezaplacených služeb a zboží vůči příkazníku jako věřiteli za svůj dluh spočívající v objednání pohřebních služeb za účelem pohřbení zemřelé (ho) ve smlouvě uvedené/ho (důvod dluhu) a ve výši sjednané a uvedené ve smlouvě (výše dluhu); toto uznání dluhu vůči příkazníku činí v souladu s ustanovením § 2053 a § 2054 OZ.

Článek XI.

- 1) Příkazník může příkazci jednostranně poskytnout slevu z ceny plnění předmětu smlouvy, zejména je-li příkazce opakovaným klientem příkazníka, zaplatí-li cenu jednorázově atd., i bez souhlasu příkazce.
- 2) Pokud příkazník některou část předmětu plnění zprostředkovává pro příkazce, jedná se o smlouvu o zprostředkování (§ 2445 - § 2454 OZ); např. zprostředkování služeb kameníka, hudby na smutečních obřadech, církevního obřadu a hodnostáře, apod.
- 3) Vypravitel/příkazce a příkazník výslovně sjednávají, že nezaplatí-li vypravitel/příkazce příkazníku závdavek v příkazníkem určené výši již při uzavření smlouvy či do termínu sjednaného smutečního obřadu, stává se tímto ujednáním tato smlouva pro příkazníka nezávazná a sjednává se, že příkazník může jednostranně z tohoto důvodu od smlouvy odstoupit a není v prodlení. Vypravitel současně bere na vědomí poučení o důsledcích, že:
 - a) smuteční obřad a pohřbení nebudou provedeny,
 - b) vypravitel/příkazce se zavazuje zaplatit příkazníku storno poplatek ve výši stanovené ceníkem,
 - c) vypravitel/příkazce se zavazuje zaplatit příkazníku náhradu škody, kterou by mu způsobil. Příkazník bude v takovém případě nadále postupovat podle § 5 odstavců 1, 2, 4, 5 a 6 ZOP, jako by nikdo pohřbení LP/JLP nesjednal.
- 4) Objednal-li příkazce smlouvou pohřbení LP/JLP zemřelého zpopelněním bez smutečního obřadu (§ 2 písm. c/ ZOP), zavazuje se příkazce zaplatit příkazníku závdavek ve výši 100 % sjednané ceny již při sjednání smlouvy, nejpozději do 24 hodin od sjednání smlouvy; pokud tak neučiní, bere vypravitel/příkazce na vědomí, že:
 - a) pohřbení nebude provedeno a sjednává se, že příkazník může jednostranně z tohoto důvodu od smlouvy odstoupit a není v prodlení,
 - b) příkazce se zavazuje zaplatit příkazníku storno poplatek ve výši stanovené ceníkem, a
 - c) vypravitel/příkazce se zavazuje zaplatit příkazníku náhradu škody, kterou by mu způsobil. Příkazník bude v tomto případě postupovat podle § 5 odstavců 1, 2, 4, 5 a 6 ZOP, jako by nikdo
 - d) pohřbení LP/JLP nesjednal.

Článek XII.

- 1) Příkazník/vypravitel ve smlouvě prohlašuje, že:
 - a) je osobou oprávněnou objednat v dohodě se zemřelým u příkazníka všechny pohřební služby za účelem pohřbení zemřelého v souladu s § 114 odst. 1 o. z., které stanoví: „(1) Člověk je oprávněn rozhodnout, jaký má mít pohřeb. Nezaněchá-li o tom výslovné rozhodnutí, rozhodne o jeho pohřbu manžel zemřelého, a není-li ho, děti zemřelého; není-li jich, pak rozhodnou rodiče a není-li jich, sourozenci zemřelého; nežijí-li, pak rozhodnou jejich děti a není-li ani jich, pak kterákoli z osob blízkých; není-li žádná z těchto osob, pak rozhodne obec, na jejímž území člověk zemřel“
nebo
 - b) je osobou uvedenou § 114 odst. 3 o. z., která je ochotna dobrovolně uhradit náklady pohřbu/pohřbení zemřelého, a podle vůle zemřelého, která je mu známa

- 2) Není-li předmětem smlouvy mezinárodní převoz LP/JLP/LO (repatriace), jak je uvedeno v článku I. Odstavce 1) písm. b) VOP a smlouvy, nejsou sjednaná plnění dotčena ustanovení smlouvy, která se této činnosti dotýkají. Obdobné platí i pro konzervaci nebo balzamací LP/JLP, jak je uvedeno v článku I. odst. 1) písm. c).
- 3) Vypravitel bere současně na vědomí podpisem smlouvy, že při pohřbení zpopelněním tou smlouvou obdržel od příkazníka výzvu k převzetí urny s LO zemřelého dle § 7 odst. 1 písm. i) ZOP a poučení, že si urnu s LO převezme nejprve 20. dnem po sjednání pohřbení v provozovně příkazníka, kde sjednal tuto smlouvu – viz „Provozovny a provozní doba“

POUČENÍ: Pokud si vypravitel urnu s LO zemřelého nepřeveze do 12 měsíců ode dne této výzvy, musí příkazník postupovat ze zákona podle § 7 odst. 1 písm. i) věty za středníkem ZOP, a vypravitel se zavazuje zaplatit příkazníku cenu úkonu podle ceníku.

- 4) Pro pohřbívání JLP a související úkony platí ustanovení smlouvy a ZOP pro pohřbívání LP a zvláštní zákonná úprava v § 5a, § 7 odst. 3 ve vztahu k § 2 písm. o/ ZOP.
- 5) Účastníci prohlašují, že se na obsahu smlouvy shodli v celém rozsahu, že si smlouvu přečetli, že smlouva odpovídá jejich pravé, svobodné, vážné a dobrovolné vůli a že ji neuzavřeli ve stavu tísně či za nápadně nevýhodných podmínek. Vztahy ve smlouvě uvedené a blíže neupravené smlouvou účastníků, se řídí ustanoveními OZ a ZOP per analogiam. Smlouva nabývá mezi účastníky platnosti a účinnosti okamžikem jejího podpisu. Na důkaz smlouvu jako celek vlastnoručně podepisují v samotném závěru. Smlouva, která obsahuje více listin, se před podpisem sešije a zapečetí v místě sešití tak, aby ji nebylo lze jakkoliv měnit.

V Sokolově dne: 12. 02. 2018

Valérie Bíbová
jednatelka společnosti