

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

platné a účinné od 10. 10. 2023

## 1. Úvodní ujednání

- 1.1. Společnost **Krematorium zvířat Brno, s.r.o.**, IČO: 03553990, sídlem Tovární 815/11a, Chrlice, 643 00 Brno, vydává tyto všeobecné obchodní podmínky v souladu s ust. § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, jakožto součást smlouvy o dílo, jejímž předmětem je zejména provedení kremace uhynulého domácího zvířete a doplňkové služby.
- 1.2. Výklad pojmů:
  - 1.2.1. **Krematorium zvířat:** Krematorium zvířat Brno, s.r.o., IČO: 03553990, sídlem Tovární 815/11a, Chrlice, 643 00 Brno.
  - 1.2.2. **Klient:** Fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s Krematoriem zvířat smlouvu o dílo k provedení kremace zvířete. Klientem může být jakákoliv zletilá fyzická osoba, která je způsobilá k právnímu jednání, nebo jakákoli právnická osoba.
  - 1.2.3. **VOP:** VOP jsou tyto všeobecné obchodní podmínky, které upravují práva a povinnosti mezi Klientem a Krematoriem zvířat.
  - 1.2.4. **Smlouva:** Smlouva je smlouva o dílo, jejímž předmětem je provedení kremace uhynulého domácího zvířete, uzavřená mezi Krematoriem zvířat a Klientem, na základě které Krematorium zvířat provede žeh domácího zvířete ve vlastnictví Klienta a případné doplňkové služby, které si Klient objednává se žehem či následně.
  - 1.2.5. **Objednávka:** Objednávka je formulář s identifikačními údaji Klienta, popisem Zvířete a s uvedením poptávaného rozsahu služeb.
  - 1.2.6. **Zvíře:** Uhynulé domácí zvíře (kadáver) ve vlastnictví Klienta, jehož žeh je předmětem Smlouvy.
  - 1.2.7. **Ceník:** Příloha ke Smlouvě, kde jsou stanoveny cenové podmínky poskytování služeb.

## 2. Uzavření Smlouvy

- 2.1. Smlouva je uzavírána Krematoriem zvířat a Klientem v listinné formě na základě objednávkového formuláře při předání Zvířete do sféry vlivu Krematoria zvířat v provozovně Krematoria zvířat nebo při jeho vyzvednutí. Při uzavření Smlouvy je Klient povinen předložit Krematoriu zvířat potvrzení o vakcinaci proti vzteklině a ohledací list od veterinárního lékaře nebo potvrzení o důvodu provedení euthanasie, má-li tyto dokumenty Klient k dispozici.
- 2.2. Není-li dodržen postup podle odst. 2.1 VOP je Smlouva uzavřena nejpozději převzetím Zvířete, a to zejména v případě, kdy je Klientem objednán převoz Zvířete z místa bydliště klienta nebo od smluvního partnera Klienta.
- 2.3. Objednávka musí obsahovat alespoň jméno a bydliště osoby Klienta u fyzické osoby, nebo případně název a identifikační číslo u právnické osoby, a dále kontakt na Klienta a údaje o Zvířeti. Součástí Objednávky je i rozsah poptávaných služeb, a to základních služeb (převoz, převzetí Zvířete, žeh, rakev) a služeb doplňkových (urny, šperky, pamětní sklo, odlitky, diamanty, rozloučení a další služby dle Ceníku).
- 2.4. Rozsah poptaných služeb může být doplněn i dodatečně po podpisu Objednávky, a to na základě doplnění Objednávky Klienta prostřednictvím e-mailu, formuláře na webových stránkách Krematoria zvířat, SMS zprávy nebo telefonického hovoru (je-li následně potvrzen písemně či e-mailem nebo SMS).
- 2.5. Smlouva je uzavřena potvrzením společnosti Krematorium zvířat, že Objednávku akceptuje a převzetím Zvířete.
- 2.6. Smlouva může být také uzavřena u smluvního partnera Krematoria zvířat, veterináře, který provedl usmání Zvířete. Dohodne-li se Klient s veterinářem, že veterinář zprostředkuje předání Zvířete Krematoriu zvířat, je Smlouva uzavřena převzetím Zvířete a vyplněného formuláře Objednávky od veterináře. Není-li Krematoriu zvířat předána podepsaná Objednávka,

Krematorium zvířat kontaktuje Klienta SMS zprávou nebo e-mailem, kdy Klient potvrdí uzavření Smlouvy stejnou formou.

- 2.7. Reklamy, propagační materiály a jiné obdobné formy reklamy Krematoria zvířat, nejsou výzvou k uzavření Smlouvy ani závaznou nabídkou bez dalšího, není-li výslovně uvedeno jinak.

### **3. Převoz Zvířete**

- 3.1. Před podpisem Objednávky může Klient objednat u Krematoria zvířat převoz Zvířete. Akceptace poptávky k převozu bude provedena přednostně SMS zprávou, nebo případně stejným způsobem jako byla provedena poptávka.
- 3.2. Krematorium zvířat vyřizuje převozy Zvířat do 24 hodin od poptávky nebo v dohodnutém a stranami odsouhlaseném termínu.
- 3.3. Objednáním převozu Zvířete vzniká Klientovi povinnost k úhradě ceny za převoz dle Ceníku, pokud nebylo Klientem alespoň 4 hodiny před dohodnutým časem převzetí objednávky převozu zrušeno, a to bez ohledu na skutečnost, zda je poté mezi Klientem a Krematoriem zvířat uzavřena Smlouva.
- 3.4. Cena za převoz Zvířete se řídí aktuálním Ceníkem.

### **4. Doba plnění**

- 4.1. Termín žehu a případného rozloučení se Zvířetem bude mezi Klientem a Krematoriem zvířat ujednán v Objednávce, nebo v následném potvrzení o uzavření Smlouvy prostřednictvím prostředků dálkové komunikace (SMS a e-mail).
- 4.2. Klient je povinen vyzvednout si urnu s popelem Zvířete nejpozději do čtrnácti dnů od provedení žehu v sídle Krematoria zvířat, nebude-li mezi Klientem a Krematoriem zvířat ujednáno rozprášení popela na rozptylové loučce Krematoria zvířat. V případě, že popel Zvířete nebude vyzvednut ani do tří měsíců od odeslání výzvy k vyzvednutí, je Krematorium zvířat oprávněno popel Zvířete zlikvidovat v souladu s právními předpisy. Podmínkou pro vydání popela Zvířete a upomínkových předmětů (doplňkové služby) je úhrada odměny Krematoria zvířat dle čl. 5 VOP.
- 4.3. Krematorium doporučuje osobní vyzvednutí popela Zvířete. Požádá-li Klient o zaslání popela Zvířete poštovní zásilkou, Krematorium zvířat umožňuje přepravu prostřednictvím General Logistics Systems Czech Republic s.r.o. (GLS).

### **5. Cena služeb**

- 5.1. Cena za žeh a další služby jsou ujednány Ceníkem, který je přílohou ke Smlouvě. Vážení Zvířete probíhá před samotným zpopelněním Zvířete na pobočce Krematoria zvířat.
- 5.2. Ujednají-li si Krematorium zvířat a Klient ve Smlouvě jinou cenu, nebo si ujednají slevu, má toto ujednání přednost před Ceníkem.
- 5.3. Cena za služby bude hrazena vždy zpětně na základě faktury - daňového dokladu vystaveného Krematoriem zvířat.
- 5.4. Faktura bude obsahovat vykonané služby vyplývající z objednaného rozsahu prací, který je součástí Smlouvy. Krematorium zvířat je oprávněno vystavit fakturu v den provedení žehu.
- 5.5. Odměna Krematoria je splatná do čtrnácti (14) dnů ode dne provedení kremace Zvířete.
- 5.6. Faktura Krematoria zvířat musí obsahovat náležitosti uvedené v zákoně č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění.
- 5.7. V případě prodlení ze strany Klienta s úhradou faktury je Krematorium zvířat oprávněno účtovat smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05% denně.

### **6. Práva a povinnosti Krematoria zvířat**

- 6.1. Krematorium zvířat je povinno:
  - 6.1.1. poskytovat služby v sjednaném rozsahu a kvalitě, s odbornou péčí v souladu se Smlouvou;

- 6.1.2. vynaložit při poskytování služeb náležitou péči, důstojnost, důkladnost a kvalifikaci, kterou lze očekávat od příslušně kvalifikovaného a kompetentního zhotovitele, který má zkušenosti s realizací služeb podobného charakteru a rozsahu, jako jsou předmětem Smlouvy;
- 6.1.3. provádět žeh vždy pouze jednoho zvířete v kremační peci;
- 6.1.4. umožnit Klientovi sledovat počátek žehu prostřednictvím kamerového záznamu či přímo v sídle Krematoria zvířat prostřednictvím místa k tomu určeného.

## **7. Práva a povinnosti Klienta**

- 7.1. Klient se zavazuje:
  - 7.1.1. uhradit řádně a včas sjednanou cenu za provedené služby;
  - 7.1.2. předávat Krematoriu zvířat veškeré informace a doklady, vyžádané Krematoriem zvířat, nezbytné pro řádné provádění díla na základě Smlouvy, a to bez zbytečného odkladu po obdržení jeho žádosti;
  - 7.1.3. uvádět pravdivé informace, nezatajovat zdravotní stav Zvířete, upozornit Krematorium zvířat, zda Zvíře nenapadlo třetí osobu apod.
- 7.2. Klient nemá právo od Smlouvy odstoupit od dosud poskytnutých služeb, došlo-li ke kremaci Zvířete a splnění dalších navazujících závazků ze Smlouvy.
- 7.3. Klient si je vědom, že po předání Zvířete Krematoriu zvířat není z hygienických důvodů oprávněn požadovat vrácení Zvířete, a to ani v případě odstoupení od Smlouvy. Krematorium zvířat je v takovém případě povinen postupovat podle § 39 a následující zákona č. 166/1999 Sb., o veterinární péči, a nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1069/2009 o hygienických pravidlech pro vedlejší produkty živočišného původu a získané produkty, které nejsou určeny k lidské spotřebě, a předat Zvíře asanačnímu podniku ve smyslu tohoto zákona.

## **8. Ochrana osobních údajů**

- 8.1. Krematorium zvířat, jakožto správce údajů, předává Klientovi informace o ochraně osobních údajů podle čl. 13 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (nařízení GDPR), a to prostřednictvím dokumentu Informace o zpracování osobních údajů dostupného na webových stránkách Krematoria zvířat.

## **9. Poučení spotřebitele**

- 9.1. Krematorium zvířat tímto poučuje Klienta v postavení spotřebitele, že v případě sporu mezi smluvními stranami, má Klient možnost využít mimosoudního řešení takového sporu a to u České obchodní inspekce.
- 9.2. Klient v postavení spotřebitele může od Smlouvy uzavřené prostředky umožňujícími komunikaci na dálku odstoupit do čtrnácti (14) dnů od uzavření Smlouvy. V případě ujednání termínu plnění před uplynutím lhůty pro odstoupení, Klient výslovně pověřuje Krematorium zvířat k plnění před uplynutím lhůty. Klient byl informován, že v takovém případě zaniká jeho právo na odstoupení podle § 1837 zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

## **10. Závěrečná ujednání**

- 10.1. Veškerá ujednání Smlouvy a VOP se řídí českým právním řádem, tj. zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. V případě rozporu některého ujednání Smlouvy nebo VOP s ustanovením právního předpisu se užije ustanovení právního předpisu, které svým obsahem nejbližší odpovídá zamýšlenému účelu a smyslu smluvního ujednání.
- 10.2. Krematorium zvířat je oprávněno tyto VOP měnit a aktualizovat. Krematorium zvířat je povinno v případě aktualizace VOP Klienty informovat prostřednictvím e-mailu, nejméně dva (2) měsíce před nabytím platnosti a účinnosti nových všeobecných obchodních podmínek. Neučiní-li tak,

neuplatní se nové obchodní podmínky vůči Klientům, jež nebyli informováni předepsaným postupem. Klienti mohou v případě změny VOP od Smlouvy odstoupit, a to do čtrnácti (14) dnů ode dne doručení oznámení o změně VOP.

10.3. Tyto VOP nabývají účinnosti dnem 10. 10. 2023.

10.4. VOP jsou veřejně přístupné na webových stránkách Krematoria zvířat.