HROBOK
PROFESIONÁLNÍ PÉČE A ÚDRŽBA HROBŮ

Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb údržby hrobových míst

I. Úvodní ustanovení

Následující všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb údržby hrobů (dále jen „OP“) stanovují práva a povinnosti mezi poskytovatelem Michalem Tomkem- HrobOK, se sídlem Komenského 267, 742 01 Suchdol nad Odrou, IČO: 87730391 (dále jen „*poskytovatel*“), zapsán v živnostenském rejstříku vedeném Městským úřadem v Novém Jičíně, Masarykovo nám. 1/1, 741 01 Nový Jičín a objednatelem (dále jen „*objednatel*“), který nakupuje služby nabízené na internetových stránkách poskytovatele www.hrobok.cz (dále jen „*stránky*“). Objednatel je fyzická nebo právnická osoba, která uzavírá s poskytovatelem smlouvu o poskytování služeb. Objednatelem může být jak spotřebitel (fyzická osoba, která jedná mimo rámec své podnikatelské činnosti), tak podnikatel (osoba jednající v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti). Tato vymezení odpovídají ustanovením občanského zákoníku.

Tyto OP jsou nedílnou součástí všech právních úkonů a ujednání učiněných prostřednictvím internetových stránek, telefonické, či emailové komunikace.

Práva spotřebitele se řídí zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

Poskytovatel není plátcem DPH.

II. Služby

1. *Jednorázová a pravidelná úprava hrobu*

   Odklizení nečistot jako jsou sníh, listí, přerostlá tráva, plevel, suché nebo uhynulé květiny, svíčky a další nečistoty, které narušují důstojný vzhled hrobového místa. Rozsah těchto prací nepřekračuje běžnou úroveň znečištění a nevyžaduje použití speciálních přístrojů, technik, či úrovně znalostí ve specifických oblastech. Rozdíl mezi službami je definován frekvencí údržby hrobového místa.

2. *Květiny na hrob*

   Odstranění zvadlých, či seschlých květin, zajištění a položení květin čerstvých, zajištění a zapálení svíčky.

3. *Prémiová péče*

Péče poskytovaná objednateli s ohledem na jeho specifické požadavky, často v rozsahu větším než u péče jednorázové a pravidelné. Může zahrnovat zvýšenou péči o hrobové místo-odstranění nadměrného porostu, výsadba rostlin, výměna/doplnění kamenů (kamenné drtě), či další služby předem definované a ujednané.

4. *Expresní služba*

Expresní služba je nadstandardní služba spočívající v provedení objednané údržby hrobu ve zkrácené lhůtě, zpravidla do 72 hodin od potvrzení objednávky a uhrazení ceny.

Tato služba je poskytována za příplatek a její dostupnost závisí na aktuálních kapacitách poskytovatele a lokalitě hřbitova.

Expresní služba může zahrnovat rychlý úklid hrobu (zametení, odstranění nečistot, otření náhrobku), výměnu květin, svíček nebo dekorací dle přání zákazníka, fotodokumentaci s předáním do 24 hodin po provedení.

V případě, že expresní služba nebude možná (např. z důvodu nepříznivého počasí nebo nepřístupnosti hrobu), bude zákazník neprodleně informován a dohodne se náhradní postup.

III. Objednávka služeb

Služby je možné objednat prostřednictvím kontaktního formuláře umístěného na webových stránkách www.hrobok.cz, emailové adresy hrobok@hrobok.cz, či telefonicky na čísle +420 703 367 382.

Objednatel je povinen uvést údaje nezbytné k uzavření smlouvy-jméno, příjmení, dodací adresu, fakturační adresu, emailovou adresu, telefonický kontakt, typ nakupované služby, popř. preferovaný termín plnění služeb. Objednatel je zodpovědný za správnost poskytnutých údajů.

Poskytovatel je povinen potvrdit přijetí objednávky písemně prostřednictvím poskytnutého emailu. Potvrzení objednávky zahrnuje přehled objednaných služeb, jejich ceny, způsob platby za služby, termín provedení služeb a další důležité informace.

Pokud informace poskytnuté *objednatelem* nesplňují požadavky *poskytovatele*, jsou neúplné, či zjevně nesprávné, je *poskytovatel* oprávněn požádat *objednatele* o jejich

opravu, či doplnění. *Objednatel* je povinen informace doplnit, či opravit ve lhůtě 3 dnů od doručení výzvy *poskytovatele*.

IV. Ceny služeb

Veškeré ceny služeb, včetně cen za standardní údržbu hrobových míst, jsou uvedeny na webových stránkách poskytovatele a jsou platné k datu jejich zveřejnění. Ceny jsou kalkulovány na základě běžné úrovně znečištění a standardních podmínek hrobového místa. Zveřejněné ceny představují orientační ceny za standardní služby bez specifických požadavků na individuální úpravy.

Běžná úroveň znečištění zahrnuje standardní množství usazeného prachu, listí, ptačích výkalů, drobných větviček, trávy a jiných přírodních nečistot, které mohou být běžně přítomny na hrobu v exteriéru. Tato úroveň znečištění nevyžaduje použití speciálních čisticích prostředků nebo extra úsilí, které by byly běžně považovány za nadstandardní údržbu. Běžné znečištění může zahrnovat také běžné znečištění od povětrnostních podmínek, jako je prach nebo déšť.

Pokud objednatel požaduje individuální péči, která přesahuje rámec standardní údržby hrobového místa, cena bude stanovena na základě konkrétních požadavků objednatele, rozsahu prováděných prací, jejich složitosti a náročnosti. Cena za tuto péči bude objednateli sdělena během procesu potvrzení objednávky, po vyhodnocení požadovaných prací a podmínek.

V případě, že hrobové místo vyžaduje mimořádnou péči (např. výrazně znečištěné nebo poškozené místo, složitější technické úpravy, nebo úpravy na přání zákazníka), poskytovatel připraví pro objednatele individuální cenovou nabídku. Tato nabídka bude zohledňovat specifické podmínky, práci, použité materiály a časovou náročnost služeb. Objednatel bude informován o přesné ceně před zahájením jakýchkoli prací, a teprve po jejím schválení začne realizace objednávky.

V případě, že během realizace objednávky dojde k požadavku na změnu rozsahu služeb (např. požadavek na provedení dalších prací nad rámec původní objednávky), poskytovatel sdělí objednateli nové cenové podmínky. Objednatel má právo rozhodnout, zda bude s těmito změnami souhlasit. Cena za změny bude připočítána k původní ceně na základě individuální dohody.

Všechny ceny služeb zahrnují materiál a práci potřebnou k realizaci zakázky, pokud není dohodnuto jinak. Cena může být navýšena v případě změny podmínek, rozsahu nebo složitosti práce, a to na základě předchozí dohody s objednatelem. Platba za služby je obvykle požadována předem, a to na základě faktury vystavené poskytovatelem. U služeb, jejichž rozsah je konkrétně dohodnut a cena stanovena individuálně, bude platba specifikována ve smlouvě.

Poskytovatel si vyhrazuje právo občasně nabízet slevy nebo speciální akce, které budou uveřejněny na webových stránkách. Ceny uvedené na webových stránkách neberou v úvahu žádné speciální akce nebo slevy, pokud nejsou výslovně uvedeny jako součást nabídky. V případě slevy bude tato cena objednateli sdělena v rámci potvrzení objednávky.

Pokud je potřeba k provedení služby dopravit materiály nebo pracovníky na větší vzdálenost, mohou být k celkové ceně připočítány náklady na cestování a přepravu. Tyto náklady budou vždy předem specifikovány v cenové nabídce.

Poskytovatel si vyhrazuje právo kdykoliv upravit ceny služeb v závislosti na změně vstupních nákladů, legislativních podmínek nebo jiných objektivních okolnostech, které mají vliv na náklady poskytovatele.

V. Poskytnutí služby

Jednorázová služba bude *objednateli* poskytnuta ve lhůtě 14 dnů od uzavření smlouvy o poskytování služeb, viz článek VI., ledaže se smluvní strany dohodnou jinak.

Pokud *objednatel* v objednávce uvede preferovaný termín nebo termíny, budou tyto zohledněny podle kapacitních možností *poskytovatele*. Uvedené termíny mají pouze informativní charakter a nejsou pro *poskytovatele* závazné. Tuto skutečnost bere objednatel na vědomí.

Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit termín, například při špatném počasí nebo jiných objektivních důvodech.

Poskytovatel pořídí před a po každém poskytnutí služby fotodokumentaci stavu hrobového místa nebo míst. Tato fotodokumentace bude *objednateli* odeslána bez zbytečného odkladu, nejpozději však do tří pracovních dnů od provedení služby, na e-mailovou adresu uvedenou v objednávce.

Strany se dohodly, že zasláním fotodokumentace na e-mailovou adresu objednatele se služba považuje za řádně poskytnutou a objednatelem převzatou. Objednatel má povinnost zkontrolovat provedení služby bez zbytečného odkladu po doručení fotodokumentace (zpravidla do 24 hodin) a případné zjevné vady ihned reklamovat dle článku IX.

Objednatel souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn použít pořízenou fotodokumentaci hrobového místa po provedení služby pro účely prezentace své činnosti, zejména na webových stránkách, sociálních sítích nebo v jiných marketingových materiálech, a to výhradně v anonymní podobě, bez uvedení jména objednatele, či jakýchkoli dalších osobních údajů. Pokud si *objednatel* nepřeje, aby byly fotografie použity tímto způsobem, má právo tento souhlas kdykoli odvolat písemným oznámením zaslaným *poskytovateli*.

Poskytovatel při pořízení a použití fotodokumentace postupuje v souladu s platnými právními předpisy o ochraně osobních údajů. Pokud fotodokumentace zachycuje jména či další údaje, bude s ní nakládáno s náležitou anonymizací, viz dokument o ochraně osobních údajů.

Objednatel se zavazuje zajistit poskytovateli přístup k hrobovému místu (např. poskytnutím klíčů od hřbitova, pokud jsou vyžadovány). V případě, že poskytovateli nebude umožněn přístup z důvodů na straně objednatele, považuje se služba za zmařenou a poskytovatel má právo na úhradu nákladů.

VI. Smlouva o poskytování služeb

Smlouva o poskytování služeb je uzavřena okamžikem, kdy objednatel obdrží potvrzení objednávky od poskytovatele. Úhrada služby je podmínkou pro její realizaci.

Smlouvu tvoří tyto obchodní podmínky, objednávka učiněná objednatelem a její potvrzení poskytovatelem.

VII. Úhrada a místo dodání

Úhrada služeb probíhá bankovním převodem na účet *poskytovatele*. Poskytovatel není plátcem DPH.

Místo dodání služby je definováno pro každý obchodní případ individuálně.

VIII. Odstoupení od smlouvy

Objednatel má právo odstoupit od smlouvy uzavřené s *poskytovatelem* bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy o poskytování služeb mezi *objednatelem* a *poskytovatelem*.

Odstoupení od smlouvy je ze strany *objednatele* učiněno včas, pokud *objednatel* odešle oznámení o odstoupení od smlouvy před uplynutím výše uvedené lhůty.

Objednatel odstoupí od smlouvy jednoznačným prohlášením učiněným písemně vůči *poskytovateli*. *Poskytovatel* potvrdí *objednateli*, že z jeho strany došlo k odstoupení od smlouvy formou e-mailové zprávy doručené na e-mailovou adresu *objednatele* uvedenou při objednávce.

Poskytovatel uhradí *objednateli* všechny přijaté platby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od doručení odstoupení od smlouvy. Platba bude vrácena na bankovní účet objednatele.

Pokud objednatel odstoupí od smlouvy po zahájení poskytování služeb na jeho výslovnou žádost před uplynutím lhůty pro odstoupení, náleží mu zpět pouze poměrná část ceny odpovídající neprovedené části služby.

Objednatel bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn zahájit poskytování služeb v termínu určeném poskytovatelem nebo po vzájemné dohodě zvoleném objednatelem (standardně do 14 dnů ode dne uzavření smlouvy, u expresní služby do 72 hodin od úhrady), tedy před uplynutím 14denní lhůty pro odstoupení od smlouvy. Objednatel bere na vědomí, že úplným poskytnutím služby s tímto jeho souhlasem právo na odstoupení od smlouvy zaniká (§ 1837 písm. a) občanského zákoníku).

Poskytovatel si vyhrazuje právo odmítnout nebo odložit realizaci služby v případě nepříznivých povětrnostních podmínek nebo jiných objektivních překážek. V takovém případě bude s *objednatelem* sjednán náhradní termín.

IX. Reklamace

Objednatel je oprávněn uplatnit reklamaci vady poskytnuté služby, pokud byla služba provedena v rozporu s uzavřenou smlouvou nebo těmito obchodními podmínkami.

Reklamaci je nutné uplatnit písemně na e-mailovou adresu poskytovatele uvedenou na webových stránkách, a to bez zbytečného odkladu poté, co objednatel vadu zjistil, nejpozději však do 3 kalendářních dnů od doručení fotodokumentace o provedení služby. Na pozdější reklamace zjevných vad (např. neprovedení úklidu, špatně umístěné květiny apod.) nebude brán zřetel s ohledem na povahu služby a podlehnutí výsledku práce vnějším vlivům prostředí.

Poskytovatel neodpovídá za vady a změny stavu hrobového místa, které vznikly po dokončení služby v důsledku povětrnostních vlivů (vítr, déšť, mráz), přirozeného vadnutí živých květin, činnosti zvířat nebo zásahu třetích osob.

Reklamace musí obsahovat:

– jméno a příjmení *objednatele*,

– datum poskytnutí služby,

– stručný popis reklamované vady,

– případně fotodokumentaci, pokud je k dispozici,

– návrh *objednatele* na způsob vyřízení reklamace.

Objednatel může využít reklamační formulář umístěný na webových stránkách *poskytovatele*.

Poskytovatel je povinen na uplatněnou reklamaci reagovat do 5 pracovních dnů ode dne jejího doručení a do 30 dnů reklamaci vyřídit, pokud se s *objednatelem* nedohodne na jiné lhůtě.

V případě oprávněné reklamace má *objednatel* právo na bezplatné odstranění vady, přiměřenou slevu z ceny, případně jiné náhradní plnění podle dohody stran.

Objednatel je povinen informovat *poskytovatele* o jakémkoli poškození, které se vyskytne během plnění smlouvy nebo po jejím dokončení, ale *poskytovatel* nenese odpovědnost za škody způsobené faktory, které jsou mimo jeho kontrolu.

X. Odpovědnost poskytovatele

Poskytovatel odpovídá za škody způsobené v souvislosti s poskytováním služeb v rámci této smlouvy, pokud tyto škody vzniknou v důsledku porušení povinností *poskytovatele*, a to včetně povinností vyplývajících z platných právních předpisů. *Poskytovatel* se zavazuje nahradit *objednateli* veškeré přímé škody, které byly způsobeny nesprávným nebo neúplným plněním služeb.

Poskytovatel neodpovídá za poškození hrobového místa způsobené povětrnostními vlivy, vandalismem, nebo jinými třetími osobami, které nastanou mimo dobu provádění služby. To zahrnuje jakékoli poškození nebo znehodnocení hrobového místa po dokončení služby nebo mezi jednotlivými návštěvami v případě pravidelné péče. *Poskytovatel* doporučuje, aby *objednatel* v případě potřeby uzavřel pojištění, které pokrývá potenciální škody tohoto typu.

XI. Závěrečná ustanovení

Stane-li se některé ustanovení těchto OP neplatným a/nebo neúčinným, nemá to za následek neplatnost a/nebo neúčinnost celých OP.

Poskytovatel si vyhrazuje právo kdykoliv změnit tyto OP. Vztahy mezi *poskytovatelem* a *objednatelem* se řídí těmito OP účinnými v době vzniku předmětného vztahu.

Objednatel je povinen seznámit se před každou objednávkou s aktuálními obchodními podmínkami *poskytovatele*.

V případě, že dojde ke spotřebitelskému sporu mezi poskytovatelem a spotřebitelem, 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 inspekci (Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 44, 110 00 Praha 1, e-mail: adr@coi.cz, web: adr.coi.cz). Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese http://ec.europa.eu/consumers/odr.

HROBOK
PROFESIONÁLNÍ PÉČE A ÚDRŽBA HROBŮ

Tyto OP nabývají platnosti a účinnosti od 01.11.2026.