

zastoupená Mgr. et Mgr. Radmilou Zaoralovou, jednatelkou (dále jen poskytovatel)
vydává tento

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Čl. I – Úvodní ustanovení

V řízení dle tohoto reklamačního řádu jsou účastníky, popř. smluvními stranami:

- *spotřebitel* – vypravitel pohřbu;
- *poskytovatel* – dodavatel služby dle Závazné objednávky obstarání pohřbu.

Objednávkou se rozumí Závazná objednávka obstarání pohřbu potvrzená podpisem obou stran.

Pietním aktem se rozumí smuteční obřad v obřadní síni, na hřbitově či jinde. Za církevní obřady a obřady provedené jinou osobou, firmou či organizací nenese poskytovatel odpovědnost.

Reklamační řád upravuje postup smluvních stran, jejich práva a povinnosti při uplatnění reklamace na plnění:

- z objednávky obstarání pohřbu a služeb s tím spojených;
- ze smluv na poskytování ostatních služeb dle individuálních požadavků spotřebitele.

Čl. II – Rozsah zodpovědnosti

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

- poskytovatel nedodržel sjednaný termín konání pohřbu;
- poskytovatel neprovedl jednotlivé úkony v rozsahu, v jakém byly sjednány v objednávce;
- poskytovatel provedl jednotlivé úkony odlišně od podoby sjednané v objednávce;
- poskytovatel neoprávněně požaduje zaplacení vyšší ceny, než byla sjednána v objednávce.

Poskytovatel neodpovídá za nedostatky a vady, jejichž příčinou je vadnost věcí dodaných spotřebitelem nebo špatné či neúplné pokyny spotřebitele.

Poskytovatel nenese odpovědnost za škody způsobené povětrnostními podmínkami, živelní pohromou, spotřebitelem či třetí osobou (krádež, poškození).

V případě, že se smuteční obřad koná v obřadní síni, kde není poskytovatel současně poskytovatelem pietního aktu, přebírá za pietní akt plnou zodpovědnost provozovatel smuteční síně nebo správce hřbitova.

Čl. III – Uplatnění reklamace

Termín uplatnění reklamace:

a) *Reklamace služeb* se přijímají v zákonné lhůtě 24 měsíců ode dne, kdy pohřeb byl nebo měl být uskutečněn. Vzhledem k povaze poskytovaných služeb je optimální podat reklamaci ihned po skončení pietního aktu na místě, případně nejbližší pracovní den v kanceláři pohřební služby.

b) *Reklamace květinové výzdoby na hrobech* se přijímají do 3 kalendářních dnů ode dne pohřbu.

c) *Reklamace květinové výzdoby v obřadních síních či kostelech* se přijímají před nebo po skončení pietního aktu, dokud nebyla výzdoba odstraněna; v případě existence fotodokumentace pořízené před začátkem pietního aktu je postup stejný jako v bodě a).

Květinová výzdoba, kterou si spotřebitel nepřevzme bezprostředně po skončení pietního aktu, případně předem nesdělí poskytovateli, jakým způsobem s ní má naložit, bude vhodným způsobem zlikvidována poskytovatelem nebo správou obřadní síně či kostela.

Reklamaci na věci, které již byly zlikvidovány, lze podat pouze v případě, že byl poskytovatel na vadu upozorněn před jejich likvidací, jinak nelze vadu prokázat.

Místo uplatnění reklamace

Místem uplatnění reklamace je pracoviště poskytovatele, na kterém byla sjednána objednávka, a to v pracovní době zveřejněné poskytovatelem. Případě sjednání objednávky na jiném místě (např. v bytě vypravovatele pohřbu) je místem pro uplatnění reklamace sídlo poskytovatele.

Forma uplatnění reklamace

Reklamací může uplatnit spotřebitel na základě objednávky, nebo jeho zmocněnec. Pokud nebyla plná moc podepsána před pracovníkem poskytovatele, musí obsahovat úředně ověřený podpis spotřebitele.

Reklamacie se podává písemně, nebo ústně do zápisu u poskytovatele služeb. Musí obsahovat datum podání, popis reklamované vady, podpis a adresu reklamujícího.

Poskytovatel je povinen vydat spotřebiteli potvrzení o uplatnění reklamace.

Čl. IV – Způsob vyřízení reklamace

Je-li prokázáno, že plnění nebylo provedeno v rozsahu či kvalitě sjednané v objednávce, má spotřebitel právo na přiměřené snížení ceny té části služby, která vadu vykazuje.

Cenu služeb lze reklamovat pouze v případě, že je požadovaná cena vyšší než smluvená, pokud nebyla smluvní cena v průběhu poskytování služby zvýšena se souhlasem spotřebitele.

Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu přijmout reklamaci a s tím, kdo ji podal, dohodnout její vyřízení. O způsobu vyřízení reklamace se vyhotovuje zápis s podpisem toho, kdo reklamaci uplatnil, a podpisem poskytovatele.

Poskytovatel rozhodne o reklamaci 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 písemně nedohodnou na delší lhůtě. Tato lhůta musí být uvedena v rozhodnutí o způsobu vyřízení reklamace nebo jeho dodatku.

Ten, kdo reklamaci uplatnil, je povinen poskytnout poskytovateli součinnost až 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 poskytovatelem a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo 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

Čl. V – Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 1.4.2018.

V ostatních vztazích neupravených tímto reklamačním řádem se právní vztahy spotřebitele a poskytovatele řídí obecně závaznými předpisy.

V Bojkovicích dne 1. dubna 2018