

# Reklamační řád

Jiří Najman, pohřební služba s.r.o. Neratovice, IČ 24311553, DIČ CZ24311553

Souladu s ustanovením §13 zákona 634/1992 Sb., O ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů a v zájmu jednotného postupu pro uplatňování a vyřizování reklamací služeb a zboží poskytovaných PS Jiří Najman, pohřební služba s.r.o., Neratovice je vydán tento reklamační řád, s platností od 1. 7. 2019.

## Článek 1 Úvodní ustanovení

V řízení dle tohoto reklamačního řádu jsou účastníky reklamačního řízení:

1. Spotřebitel – vypravitel pohřbu, objednavatel služeb nebo nájemce hrobového místa, na základě uzavřené objednávky nebo smlouvy, nebo jím pověřený zástupce
2. Poskytovatel - dodavatel služby, či pověřený zástupce pronajímatele hrobového místa.
3. Reklamační řád upravuje postup účastníků, jejich práva a povinnosti při uplatnění reklamace na plnění:

· z objednávky o obstarání pohřbu a služeb s tím spojených..

Spotřebitel bere na vědomí, že movitá věc, jejíž běžné použití spočívá v jejím spotřebování, zpracování je věcí zužitelnou dle ustanovení §500 občanského zákoníku

## Článek 2 Rozsah odpovědnosti

V reklamačním řízení dle tohoto reklamačního řádu při obstarávání pohřbu a zabezpečení služeb na pohřebišti, lze uplatnit odpovědnost spočívající především v tom, že:

1. Poskytovatel nedodržel sjednaný termín konání pohřbu.
2. Poskytovatel neprovede pietní akt, nebo úkony s tím související v rozsahu jak byly sjednány.
3. Objednané služby byly poskytovatelem provedeny odlišně od ujednání ve smlouvě nebo objednávce.
4. Vady vykazuje činnost, nebo věci dodané těmi, které poskytovatel k provedení služby použil.
5. Je neoprávněně poskytovatelem požadováno zaplatit cenu vyšší, než byla sjednána.

## Článek 3 Uplatnění reklamace

1. Reklamace při obstarávání služby pohřební je vhodné podat ihned po skončení pietního aktu u obřadníka nebo vedoucího krematoria. Obřadník nebo vedoucí krematoria je povinen zajistit pořízení průkazného materiálu pro reklamaci věci zužitelných (fotodokumentaci, případně svědecké vyjádření) a sepsat záznam o podané reklamaci.
2. Místem uplatnění reklamace je kterákoli provozovna PS Jiří Najman, pohřební služba s.r.o. Neratovice.
3. Reklamace se podává písemně, nebo ústně do zápisu u poskytovatele služeb nebo jím pověřeného zástupce a datum podání, označení reklamové vady, podpisem a adresou reklamujícího.
4. Prodávající je povinen spotřebiteli vydat písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje; a dále

potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

5. Má-li být uplatněna reklamace na vady věci, které v průběhu pietního aktu zemřelého mají podlehnout zničení (zuzivatelné věci) jejichž vada později prokázat nelze, musí být poskytovatel na vadu upozorněn před zničením

6. Poskytovatel je povinen vydat spotřebiteli potvrzení o uplatnění práva.

#### **Článek 4 Způsob vyřízení reklamace**

1. V případě, že nedodržení sjednané doby pohřbu, služeb spojených s nájmem hrobových míst a služeb ostatních, které zavinil poskytovatel, je povinen nahradit škodu, která vznikla spotřebiteli, a to v penězích, nedohodnou-li se jinak. Je-li prokázáno, že plnění nebylo provedeno v rozsahu či kvalitě sjednané v objednávce pohřbení, má spotřebitel právo na přiměřené snížení ceny z části služby, která vadu vykazuje.

2. Cenu obstarání pohřbu a dalších služeb lze reklamovat pouze, je-li požadovaná cena vyšší než smluvená. Byla-li smluvní cena v průběhu poskytování služby zvýšena se souhlasem spotřebitele, platí tato vyšší cena.

3. Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu projednat reklamaci s tím, kdo ji podal a dohodnout její vyřízení. O způsobu vyřízení reklamace se vyhotovuje zápis s podpisy toho, kdo reklamaci uplatnil i poskytovatele. Stejnopis zápisu náleží každé straně.

4. Poskytovatel nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech 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 nedohodnou na delší lhůtě.

5. V rozhodnutí o způsobu vyřízení reklamace, musí být určena lhůta k jejich vyřízení. K vyřízení reklamace je ten, kdo ji uplatnil povinen poskytnout obstaravateli součinnost do jejího vyřízení. Nelze-li ve vyřízení reklamace pokračovat proto, že tomu prokazatelně brání neposkytování součinnosti reklamujícího, je možno reklamaci odmítnout jako neoprávněnou.

#### **Článek 5 Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů**

Odběratel a dodavatel zboží a služeb shodně potvrzují, že v případě vzájemného rozporu bez smírčí dohody obou stran budou reklamaci řešit přes subjekt příslušný pro řešení mimosoudních sporů a tím je Česká obchodní inspekce, Štěpánská 15, 120 00 Praha. E-mailová adresa: <http://adr@coi.cz>.

Jiří Najman

Jednatel firmy

V Neratovicích dne 1.7.2019