

Reklamační řád

Jaromír Doležal – Pohřební služba vydává. v souladu s ustanovením § 13 zákona č. 634/1992 Sb o ochraně spotřebitele tento reklamační řád

Článek 1 Úvodní ustanovení

V řízení dle tohoto reklamačního řádu jsou účastníky (případně smluvními stranami):

1. Spotřebitel - objednavatel, nájemce dle smlouvy o plnění nebo jeho zástupce
2. Poskytovatel - obstaravatel nebo dodavatel služby, či pronajímatel
Reklamační řád upravuje postup účastníků, jejich práva a povinnosti při uplatnění reklamace na plnění:
3. ze smlouvy o obstarávání pohřbu a služeb s tím spojených.
4. ze smluv na poskytování služeb dle individuálních požadavků spotřebitele.

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.
4. Poskytovatel pohřebiště nezabezpečil smluvní splnění pro nájem hrobových míst na pohřebišti v souladu s platným řádem pohřebiště.
5. Vady vykazuje činnost, nebo věci dodané těmi, které poskytovatel k provedení služby použil.
6. Je neoprávněně poskytovatelem požadováno zaplatit cenu vyšší než byla sjednána.
7. Poskytovatel odpovídá za vady jejichž příčinou je vadnost věcí dodaných spotřebitelem, nebo nevhodnost pokynů spotřebitele, jestliže poskytovatel na vadnost věci či nevhodnost pokynů spotřebitele neupozorní.

Článek 3 Uplatnění reklamace

1. Reklamace při obstarávání služby pohřební se podávají ihned po skončení pietního aktu, nejpozději den po dni, kdy byl pohřeb uskutečněn nebo po dni, který byl sjednán jako den pohřbu.
2. Reklamace poskytování služeb:
 - a. květinové výzdoby na hrobech, kde lhůta k uplatnění reklamace činí 2 dnů.

- b. kontrola smuteční vazby je prováděna na výzvu obřadníka před obřadem. Jako průkazný materiál slouží fotodokumentace pořízena před obřadem. Lhůta běží ode dne předání plnění spotřebiteli květinové výsadby a služeb při pohřbívání od doby prokazatelného provedení.
3. Místem uplatnění reklamace je místo, kde bylo sjednáno obstarání pohřbu, tj. adresa provozovatele.
Reklamace a uplatnění bude provedeno v pracovní době zveřejněné poskytovatelem.
4. Reklamaci může uplatňovat spotřebitel dle obstaravatelské smlouvy, nebo spotřebitel jiné služby, nebo ten kdo prokáže, že je jeho zástupcem viz čl. 1.
5. 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.
6. Má-li být uplatněna reklamace na vady věci, které v průběhu pietního aktu zemřelého mají podlehnout zničení a jejichž vada později prokázat nelze, musí být poskytovatel na vadu upozorněn před zničením
7. Poskytovatel je povinen vydat spotřebiteli potvrzení o uplatnění práva.

Článek 4 Způsob vyřízení reklamace

1. V případě, že nedodržení sjednané doby pohřbu 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 obstaravatelské smlouvě, 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 (§ 19).

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.