



Reklamační řád pohřební služby

Článek 1

Úvodní ustanovení

Tento reklamační řád v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, upravuje vzájemná práva a povinnosti smluvních stran při uplatnění práv spotřebitele (dále jen zákazník/vypravitel) z vadného plnění spotřebiteli dodaných služeb (zejména služeb pohřebních), nebo zboží s těmito službami souvisejícím poskytnutých společností MENCL CONSO s.r.o., Králova 279/9, 616 00 Brno, provozovatelem pohřební služby VIA ULTIMA (dále jen pohřební služba).

Spotřebitelem je osoba splňující znaky uvedené v § 2 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele.

Článek 2

Rozsah odpovědnosti

1. Pohřební služba odpovídá za splnění svých zákonných a smluvních povinností stanovených ve smlouvě, resp. objednavce pohřebních služeb či dodávce zboží a to zejména:
 - za dodržení sjednaného termínu poskytnuté služby,
 - za provedení poskytnuté služby a úkonů s ní souvisejících v rozsahu, v jakém byly sjednány,
 - za dodání zboží v množství a kvalitě, v jaké byly sjednány,
 - za dodržení ceny za poskytnuté služby a dodané zboží.
2. Pohřební služba neodpovídá zákazníkovi/vypraviteli za vady vzniklé nevhodnou povahou věci, kterou mu zákazník/vypravitel k poskytnutí plnění předal, nebo příkazu, který mu zákazník/vypravitel dal, jestliže na nevhodnost věci nebo příkazu bez zbytečného odkladu upozornil, nebo nemohl-li nevhodnost zjistit ani při vynaložení potřebné péče.

Článek 3

Uplatnění reklamace

1. Reklamaci může uplatnit zákazník/vypravitel osobně, nebo prostřednictvím svého zástupce.
2. Reklamaci plnění lze upravit ústně nebo písemně. Písemnou reklamaci lze provést na adresu vedení společnosti: Štítného 604/25, 779 00 Olomouc. Ústní reklamaci lze uplatnit ve všech kancelářích pohřební služby, zpravidla tam, kde byla dodávaná služba sjednána. O ústním uplatnění reklamace sepíše pracovník pohřební služby se zákazníkem/vypravitel reklamční protokol, který bude obsahovat datum uplatnění reklamace, charakteristiku vytýkané vady, zákazníkem/vypravitel požadovaný způsob vyřízení reklamace a způsob, jakým bude zákazník/vypravitel informován o jejím vyřízení, podpis, a kontaktní adresu klienta. Originál reklamačního protokolu obdrží zákazník/vypravitel, kopii si ponechá pohřební služba.
3. Není-li reklamace uplatněna bezprostředně po poskytnutí reklamované služby, je zákazník/vypravitel povinen prokazatelným způsobem doložit, že reklamované plnění mu poskytla pohřební služba, a to optimálně doložením daňového dokladu od reklamovaného plnění. V případě reklamace zboží je zákazník/vypravitel povinen předložit také kompletní reklamované zboží.
4. Zákazník/vypravitel je povinen uplatnit reklamaci zjevné vady poskytovaného plnění nejpozději do ukončení poskytování tohoto plnění. Jiné, než zjevné vady je zákazník/vypravitel povinen uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co je zjistí, nejpozději však do dvou let od poskytnutí plnění. Ohledně průběhu smutečního obřadu je zákazník/vypravitel povinen uplatnit reklamaci bezprostředně po jejím zjištění, nejpozději první pracovní den následující po skončení smutečního obřadu.
5. Neoznámí-li zákazník/vypravitel vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, soud mu právo z vadného plnění nepřizná. Jedná-li se o skrytou vadu, platí totéž, nebyla-li vada oznámena bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl zákazník/vypravitel při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do dvou let po poskytnutí plnění.
6. Zákazník/vypravitel je povinen provést kontrolu poskytovaného plnění. Nebude-li zákazníkem/vypravitel, nebo jím pověřené osoby, i přes výzvu pracovníka pohřební služby kontrola poskytnutého plnění provedena, má se za to, že poskytnuté plnění nevykazuje žádné vady. V případě smuteční vazby pak jako průkazní materiál slouží fotodokumentace pořízená pracovníkem pohřební služby před smutečním obřadem.

7. Práva z odpovědnosti za vady pohřební službou dodaného zboží se nevztahují zejména na případy, kdy závada nebo poškození vznikly:
- mechanickým poškozením plnění,
 - nedovolenými zásahy, živelnou katastrofou,
 - nesprávným užíváním,
 - užíváním v rozporu s návodem k použití, nebo pokyny uvedenými na obalu, nebo v záručním listu,
 - užíváním v rozporu s obecně známými pravidly užívání,
 - používáním v podmínkách, které neodpovídají svými vlastnostmi povaze věci,
 - neodbornou instalací a obsluhou,
 - opotřebením způsobeným obvyklým používáním,
 - odcizením, poškozením, nebo přemístěním květinové výzdoby na hrobech a hrobového příslušenství po jeho převzetí klientem.

Článek 4

Způsob vyřízení reklamace

1. O reklamaci bude rozhodnuto ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu zboží či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Zákazník/vypravitel je povinen pro vyřízení reklamace poskytnout potřebnou součinnost. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečných odkladů, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se pohřební služba s zákazníkem/vypravitелеm nedohodnou na delší lhůtě.
2. Je-li vada poskytnutého plnění podstatným porušením Smlouvy ve smyslu ustanovení § 2106 občanského zákoníku, má zákazník/vypravitel dle své volby právo na provedení náhradního plnění, opravu, přiměřenou slevu, nebo může od Smlouvy odstoupit. Je-li vada nepodstatným porušením smlouvy, má zákazník/vypravitel právo na odstranění vady, nebo přiměřenou slevu.
3. Zákazník/vypravitel není oprávněn požadovat poskytnutí náhradního plnění, jestliže předmět plnění vzhledem k jeho povaze nelze vrátit, nebo předat.
4. Po vyřízení reklamace pohřební služba zapíše do reklamačního protokolu datum a způsob vyřízení reklamace, případně potvrzení o provedení opravy reklamovaného plnění. V případě zamítnutí reklamace uvede jeho zdůvodnění.
5. vyřízení reklamace pohřební služba bezodkladně informuje klienta písemně na jím poskytnutou e-mailovou adresu, nebo telefonicky na kontakty uvedené v reklamačním protokolu či při uplatnění reklamace.

Článek 5

Závěrečná ustanovení

1. Vzájemné vztahy zákazníka/vypravitele a pohřební služby neupravené tímto reklamačním řádem se řídí obecně závaznými předpisy, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů.
2. V případě, že dojde mezi námi a zákazníkem/vypravitelem ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může zákazník/vypravitel 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

3. Aktuální znění reklamačního řádu je pro zákazníka/vypravitele dostupné v tištěné podobě ve všech kancelářích pohřební služby a v elektronické podobě na webových stránkách www.viaultima.cz

Tento reklamační řád byl vydán s účinností od 1. 1. 2014.

1. 1. 2014

Datum

Podpis a razítko provozovatele pohřební služby