

## **Reklamační řád – PŮ Omega Nový hřbitov s.r.o., Mladá Boleslav**

Podnikající právnická osoba, Pohřební ústav Omega Nový hřbitov s.r.o., IČ: 25644777, s místem podnikání tř.Václava Klementa 678, Mladá Boleslav, vydává v souladu s právními předpisy, zejména zákona č.89/2012 Sb., občanský zákoník a zákona č.634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, které upravují podmínky pro uplatnění práva spotřebitele z vad a výrobků a služeb prodávajících na provozovně prodávajícího tento

### **REKLAMAČNÍ ŘÁD**

#### **Článek 1 - vymezení pojmů a obecná ustanovení**

- Kupujícím** - je každá fyzická nebo právnická osoba, která od prodávajícího kupuje výrobky nebo objednává poskytované služby.
- Spotřebitel** - je každý člověk - příkazce (vypravitel pohřbu), objednatel služby, díla, nájemce dle smlouvy a kupující, jakožto fyzická osoba, nebo jeho zástupce, která nejedná v rámci své podnikatelské nebo jiné samostatné výdělečné činnosti.
- Prodávajícím** - je podnikatel - příkazník (obstaratel pohřbu), pronajímatel, zhotovitel díla a prodávající, který spotřebiteli prodává výrobky nebo poskytuje služby.
- Výrobkem** - je věc, která je určena k nabídce spotřebiteli, včetně práv a závazků s touto věcí souvisejících.
- Službou** - je jakákoliv podnikatelská činnost, která je určena k nabídce spotřebiteli, včetně práv a závazků s touto činností souvisejících.

**Reklamační řád** upravuje postup, práva a povinnosti, kterými jsou:

- Spotřebitel - příkazce (vypravitel pohřbu), objednatel služby, díla, nájemce dle smlouvy a kupující, jakožto fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské nebo jiné výdělečné činnosti, nebo jejich zástupce,
- Poskytovatel - příkazník (obstaratel pohřbu), pronajímatel, zhotovitel díla, prodávající,

při uplatnění reklamace na plnění mezi prodávajícím a kupujícím na provozovně prodávajícího Pohřební ústav Omega Nový hřbitov s.r.o., IČ: 25644777, se sídlem

tř. Václava Klementa 678, Mladá Boleslav

- a) z příkazní smlouvy na vypravení (obstarání) pohřbu a služeb s tím spojených
- b) ze smluv na poskytování individuálních požadavků spotřebitele na pohřebišti včetně smluv o dílo
- c) z prodeje zboží

**Ochrana osobních údajů spotřebitele** je upravena zákonem č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

Spotřebitel podáním reklamace tj. uplatněním práva z vady souhlasí se zpracováním svých osobních údajů v rozsahu: jméno a příjmení, adresa bydliště, telefonní číslo mobilního telefonu nebo pevné linky, adresa elektronické pošty.

### Článek 2 - rozsah odpovědnosti prodávajícího

• V reklamačním řízení dle tohoto řádu lze uplatnit odpovědnost spočívající především:

a) z příkazní smlouvy na vypravení (obstarání) pohřbu a služeb s tím spojených v tom, že příkazník:

- nedodržel sjednaný termín obřadu
- neprovedl pietní akt, nebo úkony s tím související v rozsahu jak byly sjednány nebo byly provedeny odlišně od ujednání ve smlouvě
- vady vykazuje činnost nebo věci dodané těmi, které si příkazník k provedení služby použil
- je příkazníkem neoprávněně požadováno zaplatit cenu vyšší než byla sjednána
- odpovídá za vady, jejichž příčinou je vadnost věci dodaných spotřebitelem, nebo nevhodnost pokynů a požadavků spotřebitele, jestliže příkazce na vadnost věci či nevhodnost pokynů a požadavků spotřebitele neupozorní

b) ze smluv na poskytování individuálních požadavků spotřebitele na pohřebišti včetně smluv o dílo v tom, že poskytovatel:

- nedodržel sjednaný rozsah, termín a kvalitu sjednané služby či díla
- neoprávněně požaduje zaplatit cenu vyšší než byla sjednána
  
- z prodej zboží - v tom, že
- nedodržel sjednaný termín dodání zboží
- zboží má skrytou vadu

• Ve vztahu k výrobkům zakoupeným u prodávajícího odpovídá prodávající spotřebiteli za to, že výrobky jsou při převzetí spotřebitelem bez vad a ve shodě s kupní smlouvou. Projeví-li se vada v průběhu 6 měsíců od převzetí, má se zato, že věc byla vadná již při převzetí.

• Spotřebitel je oprávněn podat reklamaci, tj. uplatnit právo z vady, která se vyskytne **v době 24 měsíců od převzetí výrobku** od prodávajícího.

• Prodávající neposkytuje na prodávané výrobky záruku za jakost dle § 2113 občanského zákoníku vyjma těch, které jsou uvedeny v tomto řádu či smluvním ujednání.

• Ve vztahu ke službám poskytnutým prodávajícím odpovídá prodávající spotřebiteli za to, že služby poskytnuté spotřebiteli jsou bez vad

a ve shodě se smlouvou na základě níž je služba poskytnuta.

- Spotřebitel je oprávněn podat reklamaci, tj. uplatnit právo z vady, která se vyskytne **v době 24 měsíců od poskytnutí služby** prodávajícím.
- Je-li **kupující** podnikatel a při uzavírání smlouvy je z okolností zřejmé, že se prodej výrobku nebo poskytnutí služby týká jeho **podnikatelské** činnosti, je oprávněn podat reklamaci, tj. Uplatnit právo z vady, která se vyskytne **v době 12 měsíců** od převzetí výrobku nebo poskytnutí služby.
- Jsou-li součástí poskytované služby věci, dodané k jejímu provedení **uživatelné**, které se provedením služby spotřebují, je prodávající odpovědný jen za vady **uplatněné v záruční době – době použití**, uvedené v tomto řádu nebo smluvním ujednání.
- Z povahy takto poskytované služby, kdy po jejím splnění ze strany prodávajícího již nebude možné některé vady služby a dodaných věcí ověřit ze zákonných nebo z důvodů jiných hodných zřetele, **doporučuje se kupujícímu**, aby uplatnil reklamaci buď v průběhu poskytování služby prodávajícím, nebo bezprostředně po jejím poskytnutí.  
Například se jedná o tyto vady služby:
  - vada úpravy zesnulého, včetně oblečení,
  - vada obřadní rakve a vybavení,
  - vada květinových darů při pohřbu - vada smuteční vazby,
  - vada výkopu hrobu,
  - a jiné

### **Článek 3 - nároky kupujícího**

Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy a to zejména ustanoveními § 1914 až § 2099 a § 2116 až § 2174 OZ.

- a) V případě, že **výrobek** má při převzetí vady, má kupující právo na jejich bezplatné odstranění. Odstranění vady spočívá především v opravě výrobku, či výměně vadné součásti výrobku. Pokud nelze vadu bez zbytečného odkladu opravit, může kupující požadovat i dodání nového výrobku, není-li to nepřiměřené vzhledem k povaze vady
- b) není-li možná oprava, výměna součásti výrobku ani dodání nového výrobku, má kupující právo odstoupit od smlouvy. Odstoupením od smlouvy se smlouva ruší od počátku.
- c) pokud kupující od smlouvy neodstoupí, může požadovat přiměřenou slevu.
- d) právo na dodání nového výrobku, výměnu součásti nebo odstoupení od smlouvy vzniká také při větším počtu vad, či opětovném výskytu vady po opravě.
- e) Prodávající neodpovídá za vady zboží, způsobené neodborným nebo neoprávněným zásahem, používáním v rozporu s návodem k obsluze, nesprávnou údržbou.

- a) V případě, že **poskytovaná služba** má vady, má kupující právo na jejich bezplatné odstranění. Pokud nelze vadu s ohledem na povahu poskytované služby odstranit, může kupující požadovat i poskytnutí nové služby, není-li to nepřiměřené vzhledem k povaze vady a je-li to možné s ohledem na povahu a zákonnou úpravu poskytované služby.
- b) není-li možná oprava, změna ani poskytnutí nové služby, má kupující právo odstoupit od smlouvy pokud je to z povahy poskytnuté služby možné. Odstoupením od smlouvy se smlouva ruší od počátku. Pokud kupující od smlouvy o poskytnutí služby neodstoupí, může požadovat přiměřenou slevu.
- c) Právo na poskytnutí nové služby, změnu části služby či odstoupení od smlouvy vzniká také při větším počtu vad, či opětovném výskytu vady, za předpokladu, že to není nepřiměřené vzhledem k povaze vad a je-li to možné s ohledem na povahu a právní úpravu poskytované služby
- d) Pokud prodávající odkazuje na právní úpravu poskytovaných služeb, má na mysli úpravu obsaženou v zákoně č. 256/2001 Sb., o pohřebnictví a změně některých zákonů, v řádu krematoria, řádu pohřebiště atd.

#### **Článek 4 - uplatnění reklamace**

- Práva z vadného plnění uplatňuje kupující v provozovně poskytovatele služby či prodejce - na adrese tř. Václava Klementa 678, Mladá Boleslav písemně nebo ústně do zápisu v pracovní době zveřejněné poskytovatelem nebo i elektronicky na adrese : [omegagm@seznam.cz](mailto:omegagm@seznam.cz)
- Reklamace na poskytované služby pohřební lze uplatnit i v místě konání smutečního obřadu v průběhu jeho přípravy nebo bezprostředně po jeho skončení u obřadníka - organizátora pohřbu. Takovou reklamaci zaznamená pracovník **příkazníka** (obstaratele) do předtisku „Objednávka pohřebních služeb . . .“
- Reklamace u poskytovatele služeb a prací, prodávajícího či zhotovitele díla nebo jím pověřeného zástupce obsahuje datum podání, označení reklamovaného plnění - vady, podpisem a adresou reklamujícího, telefonní číslo mobilního telefonu nebo pevné linky, adresu elektronické pošty a podpis.
- Spotřebitel navrhne způsob vyřízení reklamace.
- Poskytovatel - prodávající je povinen vydat spotřebiteli potvrzení o uplatnění reklamace.
- Reklamaci může uplatňovat spotřebitel označený ve smlouvě, nájemce hrobového místa, nebo spotřebitel jiné služby a plnění, nebo ten, kdo prokáže, že je jeho právoplatným zástupcem.
- Za oprávněnou reklamaci nelze uznati:
  - a) skutečnosti, mající původ ve **vyšší moci**, to je okolností nezávislých a nepředvídatelných na vůli **příkazníka** (obstaratele), dotýkající se předmětu plnění dle smlouvy, které mu znemožňují závazky ze smlouvy naplnit jako: nařízení pitvy orgány činnými v trestním řízení, zásah státní moci, živelné pohromy, náhlá změna klimatických podmínek, neprůjezdnost silnic, havárie vozidla nezaviněná příkazníkem - poskytovatelem a podobně, způsobené třetí osobou.
  - b) vady uplatněné po uplynutí **záruční lhůty (doby použitelnosti)** u věcí **zůživatelných**.

- **Doba použitelnosti** s odkazem na speciální právní předpis (zejména zákon č. 256/2001 Sb., o pohřebnictví), a charakter věci a služby činí:
  - a) u věcí použitých k vypravení pohřbu – **služeb pohřebních s věcmi zužitelnými** doba po ukončení obřadu nebo pohřbení do hrobu či hrobky. V případě pohřbu zpopelněním pak nejpozději následující pracovní den nebo po dni, který byl sjednán smlouvou jako den pohřbení. Doporučuje se kupujícímu, aby uplatnil reklamaci buď v průběhu poskytování služby prodávajícím, nebo bezprostředně po jejím poskytnutí.
  - b) u smluv na poskytování individuálních požadavků spotřebitele při úpravách povrchů hrobových míst do 14-ti dnů.

### **Článek 5 - způsob vyřízení reklamace**

- Poskytovatel nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří do tří pracovních dnů od uplatnění. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vad musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejdéle do 30-ti dnů, pokud se smluvní strany nedohodnou na lhůtě delší (§ 19).
- V rozhodnutí o způsobu vyřízení reklamace musí být určena lhůta k jejich vyřízení. Ten, kdo reklamaci uplatnil je povinen poskytnout poskytovateli součinnost do jejího vyřízení. Nelze-li ve vyřízení reklamace pokračovat proto, že tomu prokazatelně brání neposkytování součinnosti reklamujícího, je možno reklamaci odmítnout jako neoprávněnou.
- Nebude-li vada odstraněna včas, má kupující právo požadovat přiměřenou slevu z ceny anebo od smlouvy odstoupit.
- **Příkazník** (obstaratel), poskytovatel či prodejce – v souladu s ustanovením zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele a zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, poskytuje **příkazci** – vypraviteli, spotřebiteli informaci o právu na mimosoudním řešení spotřebitelských sporů pro případy, kdy nelze spor mezi smluvními stranami urovnat přímo. Subjektem v daných případech a pro daný typ služby dle této smlouvy je věcně příslušným: **Česká obchodní inspekce**, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, PSČ 120 00  
Praha 2 – email: [ard@coi.cz](mailto:ard@coi.cz), web: [ard.coi.cz](http://ard.coi.cz)
- poskytovatel – prodávající je povinen projednat reklamaci s tím, kdo ji podal a dohodnout její vyřízení. O výsledku vyřízení reklamace je kupující vyrozuměn písemně, nebo zápisem s podpisem toho, kdo reklamaci uplatnil u poskytovatele.
- Stejnopis zápisu obdrží obě smluvní strany.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 31. ledna 2018

**Pohřební ústav Omega Nový hřbitov s.r.o.**

*Bc. Renáta Březinová Benešová, Václav Šulc – jednatelé firmy*

