

Firma: **Pohřební ústav EXCELENT s.r.o.**  
K. H. Borovského 1020/50  
356 01 Sokolov  
IČO: 279 69 649 DIČ: CZ27969649  
zápis u OR vedeném Krajským soudem v Plzni, oddíl C, vložka 19261  
zastoupená: Valérie Bíbová, jednatelka společnosti  
(dále jen poskytovatel)

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

## Čl. I - ÚVODNÍ USTANOVENÍ

V řízení dle tohoto reklamačního řádu jsou účastníky, popř. smluvními stranami:  
spotřebitel – objednatel (příkazce) dle smlouvy o plnění nebo jeho zástupce  
poskytovatel – obstaratel (příkazník) nebo dodavatel služby, pronajímatel

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

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

## Čl. II - 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:

- poskytovatel nedodržel sjednaný termín konání pohřbu;
- poskytovatel neprovedl pietní akt, nebo úkony s tím související, v rozsahu, jak byly sjednány;
- objednané služby byly poskytovatelem provedeny odlišně od ujednání ve smlouvě;
- je neoprávněné poskytovatelem požadovat zaplatit vyšší cenu, než byla sjednána;

Poskytovatel neodpovídá za vady, jejichž příčinou je vadnost věcí dodaných spotřebitelem, nebo nevhodnost pokynů spotřebitele, jestliže poskytovatel na vadnost věci či nevhodnost pokynů spotřebitele neupozorní.

## Čl. III - UPLATNĚNÍ REKLAMACE

Reklamace při obstarávání služby pohřební se podávají ihned po skončení pietního aktu, nejpozději první pracovní den po dni, kdy byl pohřeb uskutečněn, nebo po dni, který byl sjednán jako den pohřbu.

Výjimkami jsou:

- květinové výzdoby na hrobech, kde lhůta k uplatnění reklamace činí 3 kalendářní dny. Poskytovatel nenese odpovědnost za případné odcizení, poškození, nebo přemístění květinové výzdoby a hrobového příslušenství;
- květinové výzdoby v obřadních síních, kde se reklamace podávají ihned po skončení pietního aktu. Pokud si spotřebitel (viz. čl. I) smuteční vazbu (vlastní i zakoupenou) neodnese z obřadní síně, je smuteční vazba zlikvidována pracovníky poskytovatele nebo správou obřadní síně. Kytice, které byly na rakvi, se z hygienických důvodů nevrací a jsou zlikvidovány pracovníky poskytovatele.

Kontrola smuteční vazby je prováděna na výzvu obřadníka - před obřadem (jako průkazný materiál potom slouží fotodokumentace pořízená před obřadem). V případě, že se smuteční obřad koná v obřadní síni, kde není poskytovatel pohřbu provozovatelem pietního aktu, přebírá za pietní akt a celkový průběh pietního aktu plnou zodpovědnost provozovatel smuteční síně nebo správce hřbitova.

Lhůta běží ode dne předání plnění spotřebiteli květinové výzdoby a služeb při pohřbívání do doby prokazatelného provedení.

Místem uplatnění reklamace je místo, kde bylo sjednáno obstarání pohřbu, tj. pracoviště poskytovatele. Reklamace a uplatnění bude provedeno v pracovní době zveřejněné poskytovatelem.

Reklamaci může uplatňovat spotřebitel dle obstaravatelské smlouvy nebo ten, kdo prokáže, že je jeho zástupcem (viz. čl. I).

Reklamace se podává písemně nebo ústně do zápisu u poskytovatele služeb, nebo jím pověřeného zástupce. Obsahuje mimo jiné datum podání, označení reklamované vady, podpis a adresu reklamujícího. Má-li být uplatněna reklamace na vady věcí, které v průběhu pietního aktu zemřelého mají podlehnout zničení a jejichž vadu později prokázat nelze, musí být poskytovatel na vadu upozorněn před zničením. Poskytovatel je povinen vydat spotřebiteli potvrzení o uplatnění práva.

## **Čl. IV - ZPŮSOB VYŘÍZENÍ REKLAMACE**

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.

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

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 nebo jím pověřený pracovník 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 nedohodnou na delší lhůtě.

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

## **Čl. V - ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

1. Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 01. 09. 2017 a nahrazuje všechny reklamační řády vydané firmou před tímto datem.
2. V ostatních vztazích neupravených tímto reklamačním řádem se právní vztahy spotřebitele a poskytovatele řídí obecně závaznými předpisy, zejména Zákona č. 90/2012 Sb., Obchodní zákoník, Zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník a Zákona č. 476/2013 Sb., O ochraně spotřebitele, vše ve znění pozdějších předpisů.

V Sokolově dne: 01. 09. 2017

---

Valérie Bíbová  
jednatelka společnosti