

# Pohřební služba ETERNA, spol. s r. o., IČ 18233945

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

Pohřební služba Eterna spol. s r.o. vydává dnem 17. 3. 2015 tento **reklamační řád**:

### Čl. I.

Reklamační řád ústavu zajišťuje, v souladu s Ústavním pořádkem ČR, přímo platným komunitárním právem EU, a právním řádem ČR, ochranu práv příkazce, jako spotřebitele, v návaznosti na uzavřenou smlouvu o pohřebních službách („**smlouva**“), jejíž je součástí; vychází přitom ze zák. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, občanského zákoníku („**o.z.**“) č. 89/2012 Sb. a zák. č. 256/2001 Sb., o pohřebnictví ..., při vyřizování jeho reklamace při uplatňování jím spatřovaných a vytýkaných vad plnění ústavu při dodání služeb a zboží. Podle čl. II. 2. 2. smlouvy o pohřebních službách má příkazce reklamační řád k dispozici již při sjednávání a uzavření smlouvy o pohřebních službách.

### Čl. II.

#### Reklamacce

- (1) Reklamací je každá žádost příkazce/spotřebitele ústavu jako příkazníku o odstranění vad či nedostatků poskytnutých služeb nebo plnění v souvislosti s těmito plněními. Podmínkou reklamace je skutečnost, že došlo k uzavření smlouvy, ze které se příkazcem/spotřebitelem uplatňují jím spatřované a vytýkané vady. Reklamacce se podává příkazcem příkazníku buď písemně nebo ústně s provozovně příkazníka – v místě uzavření smlouvy o pohřebních službách nebo v sídle ústavu; tyto údaje jsou obsaženy ve smlouvě o pohřebních službách. Reklamacce musí být uplatněna bezodkladně (§ 2112 odst. 1 o. z.) a vytýkané vady musejí uplatněny nejpozději v zákonné lhůtě, ve spojení se lhůtami sjednanými v tomto reklamačním řádu. O ústní reklamaci vydá ústav spotřebiteli potvrzení.
- (2) Rozsah a lhůty reklamace zásadně upravuje zejména ust. § 2165, § 2112 odst. 1 etc. o. z. č. 89/2012 Sb.
- (3) Reklamací vad je oprávněn podat pouze příkazce/spotřebitel. Je-li zastoupen jinou osobou (zmocněncem), musí se taková osoba prokázat příkazníku písemnou plnou mocí příkazce podle § 441 a násl. o. z., jejíž stejnopis musí být přiložen k reklamaci. Jedná-li příkazce zmocněncem, bude vyřízení reklamace zasláno pouze zmocněnci. Má-li příkazce zpřístupněnu datovou schránku i pro styk s příkazníkem, odešle se vyřízení reklamace do takové datové schránky. Je-li reklamace vyřízena elektronickou poštou na udanou elektronickou adresu příkazce, odešle se následně poštou na adresu příkazce, kterou udal ve smlouvě či jiným nepochybným způsobem; zmocněnci se doručuje obdobně.

### Čl. III.

#### Lhůty pro podání reklamace

- (1) Reklamacce vad se zásadně řídí ustanovením § 2165 o. z. č. 89/2012 Sb., to je lhůtou nejpozději 24 měsíců (2 roků) od převzetí plnění příkazcem/spotřebitelem.

- (2) Reklamacie vad konečné rakve, jejího vybavení, jakož i úpravy lidských pozůstatků zemřelých a květinových darů, dodaných příkazníkem příkazci, v souvislosti s prováděným smutečním obřadem a pohřbením, se podle smlouvy o pohřebních službách uplatňuje zejména bezodkladně u obřadníka či osoby provádějící za příkazníka obřad při obřadu.
- (3) Ujednání stran smlouvy odlišná od zákonných norem ve smlouvě a v tomto řádu jsou sjednána pouze v zájmu příkazce/spotřebitele a nejsou tím dotčena práva příkazníka/spotřebitele.

#### **Čl. IV.**

##### **Vyřízení reklamace**

- (1) Oprávněnost reklamace (vytknutí vad) posoudí a rozhodne o ní do 30 dnů ode dne doručení či podání reklamace ústav/příkazník.
- (2) Ústav je povinen ze zákona odstranitelné a prokazatelné vady odstranit bezplatně a neprodleně, včetně chybějících plnění, oproti plněním sjednaným ve smlouvě.
- (3) Jedná-li se o vady neodstranitelné, má příkazce právo na přiměřenou slevu z ceny služeb a zboží, které byly oprávněně reklamovány pro vady.
- (4) O způsobu vyřízení (t. j. vyhovění, byť částečně, či zamítnutí) reklamace podá ústav příkazci zprávu do 30 dnů od přijetí reklamace.

#### **Čl. V.**

##### **Závěrečná ustanovení**

- (1) Reklamační řád, vydaný s účinností ke dni 01. 01. 2014, se zrušuje okamžikem účinnosti tohoto reklamačního řádu.
- (2) Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 17. 03. 2015 a je přístupný, jako součást smlouvy o pohřebních službách, v sídle a v provozovně ústavu.

V Aši dne 17.3.2015

Jiří Bohutínský

jednatel