



Reklamační řád Pohřební služby města Loun

I.

Reklamační řád vychází z ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, a z ustanovení zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, o právech a povinnostech klientů při uplatňování reklamací za provedené služby a dodané zboží.

II.

V řízení dle tohoto reklamačního řádu jsou účastníky – smluvními stranami:

- a) spotřebitel – objednatel dle smlouvy o poskytnutí služeb v pohřebnictví či dle jiné smlouvy, na základě které mají být spotřebiteli poskytnuty služby v pohřebnictví,
- b) podnikatel – poskytovatel dle smlouvy o poskytnutí služeb v pohřebnictví či dle jiné smlouvy, na základě které mají být spotřebiteli poskytnuty služby v pohřebnictví.

III.

Reklamační řád upravuje postup účastníků – smluvních stran, jejich práva a povinnosti při uplatnění práv z vadného plnění (dále též „reklamace“) ze smlouvy o poskytnutí služeb v pohřebnictví či z jiné smlouvy, na základě které mají být spotřebiteli poskytnuty služby v pohřebnictví.

IV.

V reklamačním řízení dle tohoto reklamačního řádu může spotřebitel uplatnit práva z vadného plnění (dále též „reklamaci“) spočívající zejména v tom, že:

- a) podnikatel neposkytl spotřebiteli sjednané plnění,
- b) podnikatel neposkytl spotřebiteli sjednané plnění ve sjednaném rozsahu,
- c) podnikatel neposkytl spotřebiteli sjednané plnění ve sjednaném termínu,
- d) podnikatel neposkytl spotřebiteli sjednané plnění ve sjednané kvalitě,
- e) podnikatel vystavil spotřebiteli fakturu s nesprávnými údaji o plnění, jeho rozsahu, termínu provedení, kvalitě, ceně či jinými nesprávnými údaji.

Podnikatel neodpovídá za vady, jejichž příčinou je vadnost věcí dodaných spotřebitelem nebo nevhodnost pokynů spotřebitele, jestliže podnikatel spotřebitele na vadnost věcí či nevhodnost pokynů upozornil.

V.

Spotřebitel je oprávněn uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu poté, kdy vadnost plnění zjistil nebo při náležité pozornosti zjistit měl, nejpozději však v těchto lhůtách:

- a) vady rakve, provedení obřadu, květinových darů a jiných výrobků a služeb bezprostředně určených k provedení pohřebního obřadu a majících nevratný charakter bez zbytečného odkladu po skončení obřadu, a to u obřadníka nebo u zástupce pořadatele,
- b) vady jiných výrobků a služeb nejpozději do 24 měsíců od jejich převzetí spotřebitelem, popř. ode dne, kdy mělo být podnikatelem poskytnuto sjednané plnění, pokud toto plnění nebylo spotřebiteli poskytnuto,



Technická správa města Loun s.r.o.

Poděbradova ul. 2384

440 01 LOUNY

IČO: 27290981

DIČ: CZ27290981

c) vady faktury nejpozději do 15 dnů ode dne jejího převzetí spotřebitelem.

VI.

Reklamacie vady rakve, provedení obřadu a květinových darů a jiných výrobků a služeb bezprostředně určených k provedení pohřebního obřadu a majících nevratný charakter se uplatňují u obřadníka nebo u zástupce pořadatele, popř. v sídle Pohřební služby města Loun na adrese Louny, Rakovnická 2707. Reklamacie vad jiných výrobků a služeb se uplatňují v místě uzavření smlouvy o poskytnutí služeb v pohřebnictví, popř. v sídle Pohřební služby města Loun na adrese Louny, Rakovnická 2707.

VII.

Reklamacie se uplatňuje ústní nebo písemnou formou. V případě, že spotřebitel uplatní reklamaci ústní formou, sepiše s ním zástupce podnikatele záznam o převzetí reklamacie, v němž bude uvedeno datum uplatnění reklamacie, obsah reklamacie, spotřebitelem požadovaný způsob vyřízení reklamacie, kontaktní údaje spotřebitele, podpis podnikatele a podpis spotřebitele.

VIII.

Oprávněnost reklamacie posoudí a o způsobu jejího vyřízení rozhodne podnikatel. Reklamacie musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacie. Podnikatel je povinen spotřebitele o vyřízení reklamacie v uvedených lhůtách vyzoomět. Pokud spotřebitel nesouhlasí se způsobem vyřízení reklamacie podnikatelem, nebo pokud podnikatel reklamaci řádně a včas nevyřídí, je spotřebitel oprávněn uplatnit svá práva zejména u České obchodní inspekce, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <https://www.coi.cz> nebo u věcně a místně příslušného soudu.

IX.

Právní vztahy spotřebitele a podnikatele, které nejsou tímto reklamačním řádem upraveny, se řídí obecně závaznými právními předpisy, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.

X.

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 27. 11. 2018. Tímto reklamačním řádem se ruší veškeré reklamační řády vydané podnikatelem před tímto datem.

Schválil: Ing. Ladislav Čížek, jednatel, Technická správa města Loun s.r.o.