

REKLAMAČNÍ ŘÁD

s účinností od 1.1.2018

Čl. I

Úvodní ustanovení

Reklamační řád vydaný v souladu s příslušnými ustanoveními platných právních předpisů zejména ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů (občanský zákoník) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů., který upravuje podmínky pro uplatnění práva spotřebitele z vad výrobků a služeb prodávajícího na provozovnách prodávajícího.

Čl. II

Výklad základních pojmů

Kupujícím je každá fyzická nebo právnická osoba, který od prodávajícího kupuje výrobky nebo objednává poskytované služby

Spotřebitel je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.

Prodávajícím je podnikatel, 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,

Čl. III

Obecná ustanovení

3.1

Reklamační řád upravuje vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti nebo na základě kupní smlouvy nebo smlouvy na poskytnutí služby či služeb uzavřené mezi prodávajícím a kupujícím na provozovnách prodávajícího - Pohřebnictví Zlín, spol. s r. o., IČ 47901519, se sídlem Filmová 412, Zlín. 76 01.

Reklamační řád upravuje reklamační řízení pro případy reklamací uplatňovaných vůči Pohřebnictví Zlín, spol. s r. o. ze strany kupujících.

3.2

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

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

Čl. IV

Rozsah odpovědnosti prodávajícího

4.1

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 za to, 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.

4.2

Prodávající neposkytuje na výrobky záruku za jakost dle § 2113 občanského zákoníku.

4.3

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.

4.4

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.

4.5

Vyplývá-li z povahy poskytované služby, že po jejím splnění ze strany prodávajícího, nebude již možné některé vady služby ověřit ze zákonných důvodů nebo z jiných důvodů 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,
- vada obřadní rakve,
- vada květinových darů při pohřbu - vada smuteční vazby,
- vada výkopu hrobu,
- a další.

Čl. V.

Nároky kupujícího

5.1

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 občanského zákoníku.

5.2

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.

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.

Pokud kupující od smlouvy neodstoupí, může požadovat přiměřenou slevu.

Právo na dodání nového výrobku, výměnu součásti či odstoupení od smlouvy vzniká také při větším počtu vad, či opětovném výskytu vady po opravě.

Prodávající neodpovídá za vady zboží způsobené neodborným nebo neoprávněným zásahem, používáním v rozporu s návodem k obsluze, nesprávnou údržbou, v případě poškození vlivem neodvratné události (živelná pohroma), mechanickým poškozením.

5.3

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 či poskytnuté služby.

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.

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 či poskytnuté služby.

Prodávající neodpovídá za vady poskytované služby způsobené vlivem neodvratné události (živelná pohroma).

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, ve hřbitovním řádu atd.

Čl. VI.

Právo na uplatnění reklamace, způsob a místo jejího uplatnění

6.1

Práva z vadného plnění uplatňuje kupující v sídle prodávajícího nebo ve kterékoliv provozovně prodávajícího, kterými jsou provozovna v sídle Pohřebnictví Zlín, spol. s r. o., na adrese Filmová 412, Zlín 760 01 nebo provozovna na adrese Dlouhá 4217, Zlín 760 01.

6.2

Reklamacie se podává písemně, nebo ústně do zápisu u prodávajícího. Osobně se reklamacie uplatňuje v pracovní době provozovny zveřejněné prodávajícím na webových stránkách „www. pohrebnictvizlin.cz“ nebo na provozovně.

6.3

Písemná reklamacie nebo zápis o reklamaci obsahuje – datum podání, označení reklamované vady, jméno a příjmení, adresa kupujícího, telefonní číslo mobilního telefonu nebo pevné linky, adresa elektronické pošty a podpis.

6.4

Kupující navrhne způsob vyřízení reklamacie.

6.5

Prodejce vydá kupujícímu potvrzení o uplatnění práva z vadného plnění.

Čl. VII.

Lhůta pro vyřizování reklamacie

7.1

Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamacie včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacie, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě.

Případně-li poslední den lhůty na sobotu, neděli nebo svátek, je posledním dnem lhůty pracovní den nejbližší následující (dle § 607 občanského zákoníku).

7.2.

Nebude-li vada odstraněna včas, má kupující právo požadovat přiměřenou slevu z ceny anebo od smlouvy odstoupit.

7.3

O výsledku vyřízení reklamacie je kupující vyrozuměn písemně.

7.4

Klient se v rámci reklamačního řízení zavazuje poskytnout kupujícímu veškerou rozumně požadovanou součinnost.

7.5

Pokud je k vyřízení reklamacie nutné, aby kupující poskytl prodávajícímu součinnost do jejího vyřízení, a nelze-li ve vyřízení reklamacie pokračovat proto, že tomu prokazatelně brání neposkytování součinnosti ze strany kupujícího, bude reklamacie odmítnuta jako neoprávněná.

ČL. VIII **Další práva povinnosti smluvních stran**

8.1

Prodávající není ve vztahu ke kupujícímu vázán žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1826 odst. 1 písm. e) občanského zákoníku.

8.2

Prodávající je oprávněn k prodeji výrobků a poskytování služeb na základě živnostenského oprávnění.

8.3

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Spotřebitelem podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitelů, má podle zákona o ochraně spotřebitelů právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu, ze smlouvy o dodávce zboží nebo služeb (dále jen „spotřebitelský spor“). V případě, že dojde mezi Pohřebnictvím Zlín, spol. s r.o. a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů a to:

Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát - oddělení ADR

Štěpánská 15

120 00 Praha 2

Email: adr@coi.cz

Web: adr.coi.cz

Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Čl. IX **Závěrečná ustanovení**

9.1

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 1.1.2018.

9.2

Prodávající si vyhrazuje právo na změny tohoto reklamačního řádu bez předchozího upozornění.

Milan Macura
jednatel
Pohřebnictví Zlín, spol. s r. o.