

Reklamační řád - Jozef Orgoník –Prohřební služba Vsetín

Podnikající fyzická osoba Jozef Orgoník, IČ: 11179759, s místem podnikání Smetanova 1484, PSČ 755 01 Vsetín, 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 výrobků a služeb prodávajících na provozovně prodávajícího tento **Reklamní řád**.

Článek 1 – vymezení pojmů a obecná ustanovení

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

Spotřebitelem je každý člověk – příkazce / vypravitel pohřbu/, objednavatel 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.

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 účastníků, kterými jsou:

1/ **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.

2/ **Poskytovatel** – příkazník - /obstaratel pohřbu/, pronajímatel, zhotovitel díla, prodávající, při uplatnění reklamace na plnění mezi prodávajícím a kupujícím na provozovně prodávajícího – Jozef Orgoník – Pohřební služba Vsetín, IČ: 11179759, se sídlem Smetanova 1484, 75501 Vsetín:

a/ z příkazní smlouvy na vypravení / obstarání / pohřbu a služeb s tím spojených,

b/ ze smluv na poskytování individuálních požadavků spotřebitele

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

1/ 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 o tom, že:

poskytovatel – nedodržel sjednaný rozsah, termína kvalitu sjednané služby či díla

- neoprávněně požaduje zaplatit cenu vyšší než byla sjednána

c/ z prodeje zboží – v tom, že:

- nedodržel sjednaný termín dodání zboží
- zboží má skrytou vadu

2/ 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 převzetím má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

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

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

5/ 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.

6/ Spotřebitel je oprávněn podat reklamaci, tj. uplatnit právo z vady, která se vyskytne v době **24 měsíců od poskytnutí služby** prodávajícím.

7/ 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.

8/ Jsou-li součástí poskytované služby věci, dodané k jejím provedení **zuživatelné**, které se provedením služby spotřebují, je prodávající odpovědný jen za vady **uplatněné v záruční době – době použití**, uvedené v tomto řádu nebo smluvním ujednání.

9/ 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 služeb 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 při spouštění rakve do hrobu či hrobky a jiné

Článek 3 – nároky kupujícího

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.

2/ 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 či 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.

3/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 da 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, zněnu 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.,respektive 193/2017 Sb., o pohřebnictví a změně některých zákonů, v řádu krematoria, řádu pohřebiště atd.

Článek 4 – uplatnění reklamace

1/ Práva z vadného plnění uplatňuje kupující v sídle poskytovatele služby či prodejce – na adrese Smetanova 1484, 75501 Vsetín nebo Slepá 32, 75605 Karolinka písemně nebo ústně do zápisu v pracovní době zveřejněné poskytovatelem nebo i elektronicky na adrese kveta.svobodova@seznam.cz.

2/ Reklamace za poskytované služby pohřební lze uplatnit i v místě konání smutečního obřadu v průběhu jeho přípravy nebo bezprostředně po jeho skončení u obřadníka-organizátora pohřbu.

3/ Reklamace u poskytovatele služeb a prací, prodávajícího či hotovitele 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.

4/ Spotřebitel navrhne způsob vyřízení reklamace.

5/ Poskytovatel – prodávající je povinen vydat spotřebiteli potvrzení o uplatnění reklamace.

6/ Reklamaci může uplatňovat spotřebitel označený ve smlouvě nebo spotřebitel jiné služby a plnění nebo ten, kdo prokáže, že je jeho právoplatným zástupcem.

7/ Za oprávněnou reklamaci nelze uznat:

a/ skutečnosti, mající původ **ve vyšší moci**, to je okolnosti 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 apod., způsobené třetí osobou.

b/ vady uplatněné po uplynutí **záruční lhůty / doby použitelnosti/** u věcí **zuživatelných**.

8/ **Doba použitelnosti** s odkazem na speciální právní předpis / zákon č. 256/2001Sb, 193/2017 Sb., o pohřebnictví/ a charakter věci a služby činí:

a/ u věcí použitých k vypravení pohřbu – **služeb pohřebních s věcmi zuživatelnými** 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. Doporučujeme kupujícímu, aby uplatnil reklamaci buď v průběhu poskytování služby prodávajícím nebo bezprostředně po jejím poskytnutí

b/ na květinovou výzdobu z živých řezaných květin**5 dnů** od dodání

Článek 5 – způsob vyřízení reklamace

1/ Poskytovatel nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů od uplatnění. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejdéle **do 30 dnů**, pokud se smluvní strany nedohodnou na lhůtě delší / § 19/.

2/ V rozhodnutí o způsobu vyřízení reklamace musí být určena lhůta k jejich vyřízení. Ten, kdo reklamaci uplatnil j povinen poskytnout poskytovateli součinnost do jejího vyřízení. Nelze-li ve vyřízení reklamace pokračovat proto, že prokazatelně brání neposkytování součinnosti reklamujícího, je možno reklamaci odmítnout jako neoprávněnou.

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

4/ **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: adr@coi.cz, web: adr.coi.cz

5/ Poskytovatel – prodávající je povinen projednat reklamaci s tím, kdo ji podal a dohodnout její vyřízení. O výsledku vyřízení reklamace je kupující vyzooměn písemně nebo zápisem s podpisy toho, kdo reklamaci uplatnil i poskytovatele. !Stejnopis zápisu obdrží obě smluvní strany.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti 30. ledna 2018

Jozef Orgoník