

Reklamační řád Pohřební služby Rolf Bartosch

dále jen Pohřební služba Rolf Bartosch

Článek 1. Úvodní ustanovení

V řízení dle tohoto reklamačního řádu jsou účastníky (případně smluvními stranami):

1. Spotřebitel - objednavatel, nájemce dle smlouvy o plnění nebo jeho zástupce
2. Poskytovatel - Pohřební služba Rolf Bartosch - obstaravatel nebo dodavatel služby, či pronajímatel

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

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

Článek 2. Rozsah odpovědnosti

V reklamačním řízení dle tohoto reklamačního řádu při obstarávání pohřbu, lze uplatnit odpovědnost spočívající především v tom, že:

1. Poskytovatel nedodržel sjednaný termín konání pohřbu.
2. Poskytovatel neprovede pietní akt, nebo úkony s tím související v rozsahu jak byly sjednány.
3. Objednané služby byly poskytovatelem provedeny odlišně od ujednání ve smlouvě.
4. Vady vykazuje činnost, nebo věci dodané těmi, které poskytovatel k provedení služby použil.
5. Je neoprávněně poskytovatelem požadováno zaplatit cenu vyšší, než byla sjednána.
6. 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.

Článek 3. Uplatnění reklamace

1. Reklamace při obstarávání služby pohřební se musejí podávat ihned před nebo po skončení pietního aktu písemně nebo ústně do protokolu sepsaného u obřadníka pohřbu. Reklamace vsypů jakož i ostatní služby, které s pohřbíváním zemřelých bezprostředně nesouvisí se podávají v místě objednání služby nebo výrobku a to písemnou formou nebo ústně do protokolu sepsaném pracovníkem Pohřební služby Rolf Bartosch.

Výjimkami jsou:

Kontrola smuteční vazby která je prováděna na výzvu obřadníka před obřadem. Jako průkazný materiál slouží kvalitní fotodokumentace pořízena před obřadem, nebo v průběhu obřadu ve všech případech reklamace. V případě zjištění nedostatků v dodané květinové vazbě je NEJLÉPE třeba ihned kontaktovat reklamačního pracovníka Pohřební služby Rolf Bartosch, který bude řešit předmětnou reklamaci po telefonu nebo osobně.

Do příjezdu reklamačního pracovníka Pohřební služby Rolf Bartosch se nesmí likvidovat předmětná květinová vazba, proti které je vedena reklamacce. V opačném případě, kdy bude květinová vazba zničena je reklamacce neplatná.

2. Místem uplatnění reklamacce je místo, kde bylo sjednáno obstarání pohřbu, tj. adresa provozovatele nebo telefonicky na č. 776 137 174, nebo místo konání smutečního obřadu. Reklamacce a uplatnění bude provedena v pracovní době Pohřební služby Rolf Bartosch, nebo písemně zasláno.

3. Reklamacce může uplatňovat spotřebitel v době 24 měsíců od uzavření smlouvy dle obstaravatelské smlouvy, nebo oprávněný spotřebitel jiné služby, nebo ten kdo prokáže, že je jeho zástupcem na základě plné moci ověřené notářem.

4. Reklamacce se podává písemně, nebo ústně do zápisu u poskytovatele služeb nebo jím pověřeného zástupce (obřadník) a datum podání, označení reklamované vady, podpisem a adresou reklamujícího nebo telefonem na č. 776 137 174.

5. Má-li být uplatněna reklamacce na vady věci, které v průběhu pietního aktu zemřelého mají podlehnout zničení (rakev, vybavení rakve, zesnulý, oblečení zesnulého, kovové náhrady, smuteční květiny a atd.) a jejichž vada později prokázat nelze, musí být poskytovatel na vadu upozorněn před zničením, to znamená, že musí být zastaveno pohřbení či kremace a likvidace květin, jinak je reklamacce neřešitelná!

6. Poskytovatel je povinen vydat spotřebiteli potvrzení o uplatnění práva.

Článek 4. Způsob vyřízení reklamacce

1. V případě, že nedodržení sjednané doby pohřbu a služeb ostatních, které zavinił poskytovatel, je povinen nahradit škodu, která vznikla spotřebiteli, a to v penězích, nedohodnou-li se jinak. 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.

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

3. Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu projednat reklamacce s objednavatelem – spotřebitelem a dohodnout její vyřízení. O způsobu vyřízení reklamacce se vyhotovuje zápis s podpisy toho, kdo reklamacce uplatnil i poskytovatele. Stejnopis zápisu náleží každé straně.

4. Poskytovatel nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamacce ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů od jejího uplatnění. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Vyřízení reklamacce nesmí trvat déle než 30 dnů, pokud se poskytovatel se spotřebitelem nedohodnou na delší lhůtě (§ 19).

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

6. Odběratel a dodavatel zboží a služeb shodně potvrzují, že v případě vzájemného rozporu bez smířčí dohody obou stran budou věc řešit přes třetí instituci k tomu oprávněnou (Živnostenský úřad, ČOI, hygienik, soud).

7. Informační povinnost o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů
Ve smyslu a podle ustanovení zákona § 14, § 20 až § 20za zák. 364/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění předpisů pozdějších, s odkazem na občanský zákoník č. 89/2012 Sb. se poskytuje klientu tato

INFORMACE o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů

- (1) Prodávající informuje spotřebitele jasným, srozumitelným a snadno dostupným způsobem o subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, který je pro daný typ nabízeného, prodávajícího, poskytovaného nebo zprostředkovaného výrobku nebo služby věcně příslušný. Informace musí zahrnovat též internetovou adresu tohoto subjektu, kterým je Česká obchodní inspekce – www.coi.cz. Jestliže prodávající provozuje internetové stránky, uvádějí se tyto informace i na těchto internetových stránkách.
- (2) V případě sporu mezi spotřebitelem a prodávajícím, který se nepodařilo mezi stranami urovnat přímo, poskytne prodávající spotřebiteli informace uvedené v odstavci 1 v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat.“

V Hrádku nad Nisou 1.1. 2018

Rolf Bartosch – majitel Pohřební služby

Pohřební služba Rolf Bartosch
Jižní 114
463 34 Hrádek nad Nisou

Pobočka:
Kostelní 9/7
460 01 Liberec 1

IČ:14859882
CZ6401100420
www.bartosch.cz
e-mail: rolf@bartosch.cz
Reklamace: tel: 776 137 174