

## Reklamační řád

Pohřební služba NONSTOP s.r.o. v souladu s ustanovením § 13 zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele vydává tento Reklamační řád

### 1. Úvodní ustanovení

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

1. Spotřebitel - příkazník, dle smlouvy o plnění nebo jeho zástupce
2. Poskytovatel – vypravitel, nebo dodavatel služby

Reklamační řád upravuje postup účastníků, jejich práva a povinnosti při uplatnění reklamace na plnění ze smlouvy ve věci pohřbení lidských pozůstatků zemřelého a služeb s tím spojených.

### 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.

### 3. Uplatnění reklamace

1. Reklamace při obstarávání pohřební služby se podávají ihned po skončení pietního aktu, nejpozději den po dni, kdy byl pohřeb uskutečněn nebo po dni, který byl sjednán jako den pohřbu.

Kontrola smuteční vazby je prováděna na výzvu obřadníka před obřadem. Jako průkazný materiál slouží fotodokumentace pořízena před obřadem.

Místem uplatnění reklamace je místo, kde bylo sjednáno obstarání pohřbu, tj. adresa provozovatele: kancelář Zlín - Kúty 3802, Napajedla - Masarykovo nám. 210, Vizovice - Palackého nám. 358.

Reklamace a uplatnění bude provedeno v pracovní době zveřejněné poskytovatelem.

Reklamaci může uplatňovat spotřebitel ze smlouvy ve věci pohřbení lidských pozůstatků zemřelého a služeb s tím spojených,

nebo ten kdo prokáže, že je jeho zástupcem viz čl. 1.

Reklamace se podává písemně, nebo ústně do zápisu u poskytovatele služeb nebo jím pověřeného zástupce a datum podání, označení reklamové vady, podpisem a adresou reklamujícího.

Má-li být uplatněna reklamacie na vady věci, které v průběhu pietního aktu zemřelého mají podlehnout zničení a jejichž vada později prokázat nelze, musí být poskytovatel na vadu upozorněn před zničením

Poskytovatel je povinen vydat spotřebiteli potvrzení o uplatnění práva.

#### **4. Způsob vyřízení reklamace**

1. V případě, že nedodržení sjednané doby pohřbu a služeb ostatních, které zavinil 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. Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu projednat reklamaci s tím, kdo ji podal a dohodnout její vyřízení. O způsobu vyřízení reklamace se vyhotovuje zápis s podpisy toho, kdo reklamaci uplatnil i poskytovatele. Stejnopis zápisu náleží každé straně.
3. Poskytovatel nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů od jejího uplatnění. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Vyřízení reklamace nesmí trvat déle než 30 dnů, pokud se poskytovatel se spotřebitelem nedohodnou na delší lhůtě (§ 19).
4. V rozhodnutí o způsobu vyřízení reklamace, musí být určena lhůta k jejich vyřízení.
5. K vyřízení reklamace je ten, kdo ji uplatnil povinen poskytnout obstaravateli součinnost do jejího vyřízení. Nelze-li ve vyřízení reklamace pokračovat proto, že tomu prokazatelně brání neposkytování součinnosti reklamujícího, je možno reklamaci odmítnout jako neoprávněnou.