



**Pohřební služba KHÁRON – Jana Žitná**  
**místo podnikání:** 436 01 Litvínov, Jiráskova 398  
**adresa sídla:** Horní Jiřetín, Okružní 401/9, 435 43  
**IČ:** 86716115  
**DIČ:** CZ7958282783

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

### Článek I – Úvodní ustanovení

V řízení dle tohoto reklamačního řádu jsou účastníky, popř. smluvními stranami:  
Spotřebitel – objednavatel dle smlouvy o plnění nebo jeho zástupce  
Poskytovatel – obstaravatel nebo dodavatel služby

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

ze smlouvy o obstarání pohřbu a služeb s tím spojených;  
ze smluv na poskytování ostatních služeb či zboží dle individuálních požadavků spotřebitele.

### Článek II – Rozsah odpovědnosti

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

- poskytovatel nedodržel sjednaný termín konání pohřbu;
- poskytovatel neprovedl pietní akt, nebo úkony s tím související, v rozsahu, jak byly sjednány;

Objednané služby byly poskytovatelem provedeny odlišně od ujednání ve smlouvě;

Je neoprávněné poskytovatelem požadovat zaplatit vyšší cenu, než byla sjednána;

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 III – Uplatnění reklamace

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

Výjimkami jsou:

- Květinové výzdoby na hrobech, kde lhůta k uplatnění reklamace činí 3 kalendářní dny. Poskytovatel nenes odpovědnost za případné odcizení, poškození nebo přemístění květinové výzdoby a hrobového příslušenství;
- květinová výzdoba v obřadní síni, kde se reklamace podávají ihned po skončení pietního aktu, pokud si spotřebitel (viz čl.I) smuteční vazbu (vlastní i zakoupenou) neodnese z obřadní síně, je



smuteční vazba zlikvidována pracovníky poskytovatele nebo správou obřadní síně, Kytice, které byly na rakvi, se z hygienických důvodů nevrací a jsou zlikvidovány pracovníky poskytovatele.

Kontrola smuteční vazby je prováděna pracovníkem řídícím pietní akt před obřadem (jako průkazný materiál může sloužit fotodokumentace pořízená před obřadem).

Místem uplatnění reklamace je místo, kde bylo sjednáno obstarání pohřbu, tj. pracoviště poskytovatele. Reklamace a uplatnění bude provedeno v pracovní době zveřejněné poskytovatelem.

Reklamaci může uplatňovat spotřebitel dle obstaratelské smlouvy nebo ten, kdo prokáže, že je jeho zástupcem (viz. Čl.I).

Reklamace se podává písemně nebo ústně do zápisu u poskytovatele služeb nebo jím pověřeného zástupce. Obsahuje mimo jiné datum podání, označení reklamované vady, podpis a adresu reklamujícího.

Má-li být uplatněna reklamace 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.

Zákazník je povinen vytknout vady (uplatnit reklamaci) jiné než zjevné bez zbytečného odkladu poté, co je zjistí, nejpozději však do dvou let od poskytnutého plnění, není-li dále v tomto reklamačním řádu uvedeno jinak.

#### **Článek IV – Způsob vyřízení reklamace**

Je-li prokázáno, že plnění nebylo provedeno v rozsahu či kvalitě sjednané v obstaratelské smlouvě, má spotřebitel právo na přiměřené snížení ceny z části služby, která vadu vykazuje.

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 objednavatele, platí tato vyšší cena.

Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu přijmout reklamaci s tím, kdo ji podal a dohodnout její vyřízení. O způsobu vyřízení reklamace se vyhotovuje zápis s podpisem toho, kdo reklamaci uplatnil a podpisem poskytovatele.

Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se poskytovatel s objednavatelem nedohodnou na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy. Zákazník může stav vyřizování reklamace zjistit na adrese provozovny, kde reklamaci uplatnil.

V rozhodnutí o způsobu vyřízení reklamace musí být určena lhůta k vyřízení. 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.

#### **Článek V – Závěrečná ustanovení**

V ostatních vztazích neupravených tímto reklamačním řádem se právní vztahy spotřebitele a poskytovatele řídí obecně závaznými předpisy, zejména zák. č.89/2012 Sb., občanský zákoník a zák.č.



634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů.

Zákazník bere na vědomí, že PS Kháron bude v souladu se zněním zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, shromažďovat, zpracovávat a uchovávat jeho osobní údaje v rozsahu nezbytném pro účely evidence uplatněných reklamací, s čímž zákazník uzavřením smlouvy souhlasí.

Tento reklamační řád pohřební služby Kháron byl vydán s účinností od 3.11.2017

**Jana Žitná**  
**majitelka PS Kháron**