

# SPRÁVA PRAŽSKÝCH HŘBITOVŮ

Vinohradská 2807/153c, PSC 130 00, Praha 3 – Žižkov

## Pohřební ústav hl. m. Prahy

### REKLAMAČNÍ ŘÁD

Souladu s ustanovením §13 zákona 634/1992 Sb., O ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů a v zájmu jednotného postupu pro uplatňování a vyřizování reklamací služeb a zboží poskytovaných Pohřebním ústavem hl. m. Prahy je vydán tento reklamační řád, s platností od 1. 7. 2019.

#### Článek 1 Úvodní ustanovení

V řízení dle tohoto reklamačního řádu jsou účastníky reklamačního řízení:

1. Spotřebitel – vypravitel pohřbu, objednavatel služeb nebo nájemce hrobového místa, na základě uzavřené objednávky nebo smlouvy, nebo jím pověřený zástupce
2. Poskytovatel - dodavatel služby, či pověřený zástupce pronajímatele hrobového místa.
3. Reklamační řád upravuje postup účastníků, jejich práva a povinnosti při uplatnění reklamace na plnění:
  - z objednávky o obstarání pohřbu a služeb s tím spojených.
  - ze smlouvy o nájmu hrobového místa a služeb s nájmem souvisejících.

Spotřebitel bere na vědomí, že movitá věc, jejíž běžné použití spočívá v jejím spotřebování, zpracování je věcí zužitelnou dle ustanovení §500 občanského zákoníku

#### Článek 2 Rozsah odpovědnosti

V reklamačním řízení dle tohoto reklamačního řádu při obstarávání pohřbu, při nájmu hrobového místa a zabezpečení služeb na pohřebišti, 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 nebo objednávce.
4. Poskytovatel nezabezpečil smluvní splnění pro nájem hrobových míst na pohřebišti v souladu s platným řádem pohřebišť.
5. Vady vykazuje činnost, nebo věci dodané těmi, které poskytovatel k provedení služby použil.
6. Je neoprávněně poskytovatelem požadováno zaplatit cenu vyšší, než byla sjednána.

#### Článek 3 Uplatnění reklamace

1. Reklamace při obstarávání služby pohřební je vhodné podat ihned po skončení pietního aktu u obřadníka nebo vedoucího krematoria. Obřadník nebo vedoucí krematoria je povinen zajistit pořízení průkazného materiálu pro reklamaci věcí zužitelných (fotodokumentaci, případně svědecké vyjádření) a sepsat záznam o podané reklamaci.
2. Místem uplatnění reklamace je kterákoli provozovna Pohřebního ústavu hl. m. Prahy, případně i v sídle nebo místě podnikání.
3. Reklamace při pronájmu hrobových míst a poskytování služeb s nájmem souvisejících, jakož i ostatní služby, které s pohřbíváním zemřelých bezprostředně nesouvisí, se podávají bezprostředně od zjištění vady.
4. Reklamaci může uplatňovat spotřebitel dle objednávky, nájemní smlouvy hrobového místa nebo spotřebitel jiné služby, nebo ten kdo prokáže, že je jeho zástupcem (viz čl. 1).

5. Reklamacie se podává písemně, nebo ústně do zápisu u poskytovatele služeb nebo jím pověřeného zástupce a datum podání, označení reklamové vady, podpisem a adresou reklamujícího.
6. Prodávající je povinen spotřebiteli vydat písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamacie a jaký způsob vyřízení reklamacie spotřebitel požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamacie, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamacie.
7. Má-li být uplatněna reklamacie na vady věci, které v průběhu pietního aktu zemřelého mají podlehnout zničení (zuzivatelné věci) jejichž vada později prokázat nelze, musí být poskytovatel na vadu upozorněn před zničením
8. Poskytovatel je povinen vydat spotřebiteli potvrzení o uplatnění práva.

## Článek 4 Způsob vyřízení reklamacie

1. V případě, že nedodržení sjednané doby pohřbu, služeb spojených s nájmem hrobových míst 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 objednávce pohřbení, 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 reklamaci s tím, kdo ji podal a dohodnout její vyřízení. O způsobu vyřízení reklamacie se vyhotovuje zápis s podpisy toho, kdo reklamaci uplatnil i poskytovatele. Stejnopis zápisu náleží každé straně.
4. 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 reklamacie nesmí trvat déle než 30 dnů, pokud se poskytovatel se spotřebitelem nedohodnou na delší lhůtě.
5. V rozhodnutí o způsobu vyřízení reklamacie, musí být určena lhůta k jejich vyřízení. K vyřízení reklamacie je ten, kdo ji uplatnil povinen poskytnout obstaravateli součinnost do jejího vyřízení. Nelze-li ve vyřízení reklamacie pokračovat proto, že tomu prokazatelně brání neposkytování součinnosti reklamujícího, je možno reklamaci odmítnout jako neoprávněnou.

## Článek 5 Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Odběratel a dodavatel zboží a služeb shodně potvrzují, že v případě vzájemného rozporu bez smířčí dohody obou stran budou reklamaci řešit přes subjekt příslušný pro řešení mimosoudních sporů a tím je Česká obchodní inspekce, Štěpánská 15, 120 00 Praha. E-mailová adresa: [http://adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz).

  
Karel Koblíha  
ředitel organizace