

Reklamační řád PIETA spol. s.r.o.

V souladu s ustanovením §13 zákona 634/1992 Sb., O ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů a za účelem jednotného postupu pro uplatňování a vyřízení reklamací služeb a zboží poskytovaných pohřební službou **PIETA spol. s.r.o., se sídlem Škroupova 688/6, 301 00 Pízeň, IČO 16734831, zapsaná v OR Sp. Zn. C 417 vedená u Krajského soudu v Pízni**, je vydán tento **reklamační řád**, s platností ke dni vydání.

Článek 1

Úvodní ustanovení

V řízení dle tohoto reklamačního řádu pohřební služby PIETA s.r.o. jsou účastníci reklamačního řízení:

1. Spotřebitel – objednavatel (vypravitel pohřbu / příkazce) na základě smlouvy o plnění
2. Poskytovatel – dodavatel služby, zboží (příkazník) na základě smlouvy o plnění

Reklamační řád upravuje postup účastníků, jejich práva a povinnosti při uplatnění reklamace na plnění ze smlouvy uzavřené v provozovně poskytovatele i prostřednictvím webových stránek poskytovatele o zajištění pohřebních služeb a služeb s tím spojených.

Reklamace a práva účastníků z ní vyplývající se řídí VOP poskytovatele, tímto řádem a zákonnými ustanoveními.

Článek 2

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:

1. Poskytovatel nedodržel sjednaný termín konání pohřbu.
2. Poskytovatel neprovedl 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. Vady vykazuje činnost nebo věci dodané těmi, které poskytovatel k provedení služby použil.
5. Je neoprávněně poskytovatelem požadováno zaplatit cenu vyšší, než byla sjednána.

Článek 3

Uplatnění reklamace

1. Reklamace při obstarávání pohřební služby podává spotřebitel ihned po skončení pietního aktu, nejpozději pak první pracovní den v provozovně poskytovatele v pracovní době.
2. Místem uplatnění reklamace je kterákoliv provozovna pohřební služby PIETA s.r.o., případně i v sídle firmy.
3. Reklamaci pohřebních služeb a zakoupeného zboží je možné podat i elektronicky mailem na adresu kuna@pietaplzen.cz. Reklamaci lze tedy podat písemně i ústně.
4. V případě ústní reklamace – poskytovatel sepisuje záznam o reklamaci, a tím vydává spotřebiteli potvrzení o uplatnění reklamace. Záznam o reklamaci obsahuje především identifikaci reklamujícího, datum podání, označení reklamové vady (případně průkazný materiál).
5. Poskytovatel je povinen vydat spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel právo platil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace (případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace).

6. Spotřebitel bere na vědomí, že movitá věc, jejíž běžné použití spočívá v jejím spotřebování, je věcí zužitelnou dle ustanovení §500 Zákona č. 89/2012 SB, občanského zákoníku.
7. Má-li být uplatněna reklamační vady zužitelné věci, které mají v průběhu pietního aktu podlehnout zničení, musí spotřebitel upozornit na vadu poskytovatele před zničením věci.

Článek 4

Způsob vyřízení reklamace

1. Je-li prokázáno, že plnění nebylo provedeno v rozsahu či kvalitě sjednaného plnění, má spotřebitel právo na přiměřené snížení ceny z části služby, která vadu vykazuje.
2. Cenu obstarání pohřbu a dalších služeb či zboží lze reklamovat pouze v případě, je-li požadovaná cena vyšší než smluvená. Byla-li smluvená cena v průběhu poskytování služby zvýšena se souhlasem spotřebitele, platí tato vyšší cena.
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.
4. K vyřízení reklamace je ten, kdo ji uplatnil povinen poskytnout obstaravateli součinnost do jejího vyřízení. Nelze-li ve vyřízení reklamace pokračovat právě proto, že tomu prokazatelně brání neposkytnutí součinnosti reklamujícího, je možno reklamaci odmítnout jako neoprávněnou.

Článek 5

Poučení o právu na odstoupení smlouvy uzavřené distančním způsobem

Spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy o poskytování služeb dle paragrafu 1837a Občanského zákoníku č. 89/2012 Sb., jestliže byly v plném rozsahu poskytnuty; v případě plnění za úplatu, pouze pokud započalo s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a podnikatel před uzavřením smlouvy poučil spotřebitele, že poskytnutím plnění zaniká právo odstoupit od smlouvy.

Článek 6

Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nahrazuje všechny předchozí reklamační řády vydané poskytovatelem před tímto datem. V případě vzájemného rozporu ohledně reklamace, nepodaří-li se ho vyřešit smírnou cestou, budou, dle §2d zákona 634/1992 Sb., řešeny přes subjekt pro řešení mimosoudních sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Štěpánská 15, 120 00 Praha, www.coi.cz.

V Plzni dne 1. května 2023

Milena Kunová v. r.

Ředitelka PIETA spol. s r.o.