

Reklamační řád

firmy MANOS-PLUS s.r.o. , se sídlem Záhoříčko 6, 384 81 Čkyně. dále jen MANOS-PLUS s.r.o.

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 MANOS-PLUS s.ro. - obstaravatel nebo dodavatel služby, či pronajímatel**

Reklamační řád upravuje postup účastníků, jejich práva a povinnosti při uplatnění reklamace na plnění: - ze smlouvy o dílo

- ze smlouvy o obstarávání pohřbu a služeb s tím spojených
- ze smlouvy o nájmu hrobového místa a služeb s nájmem souvisejících
- ze smluv na poskytování služeb dle individuálních požadavků spotřebitele.

Článek 2. Rozsah odpovědnosti

V reklamačním řízení dle tohoto reklamačního řádu při zhotovení díla, 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 zhotovení díla a konání pohřbu.
2. Objednané služby byly poskytovatelem provedeny odlišně od ujednání ve smlouvě.
3. Vady vykazuje činnost, nebo věci dodané těmi, které poskytovatel k provedení služby použil.
4. Je neoprávněné poskytovatelem požadováno zaplatit cenu vyšší než byla sjednána.
5. 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 telefonicky na reklamační linku 602446432, písemně nebo ústně do protokolu sepsaného u obřadníka pohřbu. Reklamace při pronájmu hrobových míst a poskytování služeb s opravou náhrobku nebo rozptylu souvisejících, 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 společnosti MANOS-PLUS s.r.o.. Jako průkazný

materiál slouží kvalitní fotodokumentace pořízena před obřadem nebo v průběhu obřadu ve všech případech reklamace.

2. Místem uplatnění reklamace je místo, kde bylo sjednáno obstarání pohřbu, tj. adresa provozovatele nebo telefonicky na 602446432 nebo místo konání smutečního obřadu.
3. Reklamací může uplatňovat spotřebitel v době 24 měsíců od uzavření smlouvy dle obstaravatelské smlouvy, nájemce hrobového místa nebo oprávněný spotřebitel jiné služby, nebo ten kdo prokáže, že je jeho zástupcem na základě plné moci ověřené notářem.
4. Reklamací 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 602446432.
5. Má-li být uplatněna reklamací 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 reklamací neřešitelná!
6. Poskytovatel je povinen vydat spotřebiteli potvrzení o uplatnění práva.

Článek 4. Způsob vyřízení reklamace

1. V případě, že nedodržení sjednané doby pohřbu, sjednané doby zhotovení díla, 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 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 reklamaci s objednavatelem – spotřebitelem a dohodnout její vyřízení. O způsobu vyřízení reklamace 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 reklamace nesmí trvat déle než 30 dnů, pokud se poskytovatel se spotřebitelem nedohodnou na delší lhůtě (§ 19).

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

6. Odběratel a dodavatel zboží a služeb shodně potvrzují, že v případě vzájemného rozporu bez smírcí 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, prodáváného, poskytovaného nebo zprostředkovaného výrobku nebo služby věcně příslušný. Informace musí zahrnovat též internetovou adresu tohoto subjektu, kterým je Česká obchodní inspekce – www.coi.cz.