REKLAMAČNÍ ŘÁD

postup při vyřizování reklamací

**POHŘEBNÍ SLUŽBA OTÝLIE, s. r. o.**

**Biskupská 6, 370 21 České Budějovice**

**Tel.: 386 353 206**

**Společnost je zapsaná v obch. rejstříku vedeném Krajským soudem v Č. Budějovicích v odd. C vložka 7470.**

**IČO: 251 68 851 DIČ: CZ25168851**

Reklamace služeb objednavatele – spotřebitele, které zajišťuje pohřební služba Otýlie, s. r. o. se sídlem Biskupská 6, v Č. Budějovicích, a to v souvislosti s pohřbíváním zesnulých osob, realizací pietního aktu a poskytnutí jiných služeb v souvislosti s těmito záležitostmi.

Reklamaci je možné uplatnit ústně přímo ve středisku pohřební služby Otýlie v Českých Budějovicích.

V případě uplatnění ústní reklamace je zaměstnanec pohřební služby povinen sepsat protokol, jehož obsah potvrdí objednavatel – spotřebitel. Reklamaci je možné uplatnit rovněž i písemnou formou přímo objednavatelem – spotřebitelem služeb.

Objednavatel – spotřebitel obdrží 1 vyhotovení protokolu. Kromě níže uvedených náležitostí musí protokol obsahovat i datum přijetí reklamace, datum vyřízení reklamace, předmět reklamace a způsob vyřízení reklamace.

Reklamace musí obsahovat přesnou specifikaci problému tak, aby byl zřejmý předmět reklamace. V případě, že není přesně specifikován předmět reklamace, pak si pohřební služba Otýlie Č. B., vyhrazuje právo požádat přiměřené lhůtě o doplnění uplatněné reklamace, případně má i právo požádat předložení příslušného dokladu, dokazujícího vadné poskytnutí jí zajištěné služby.

V případě, že objednavatel – spotřebitel neposkytne pohřební službě potřebnou součinnost, a to ani v dostatečné stanovené lhůtě, nebude na jím uplatněnou reklamaci brán zřetel a reklamace bude odmítnuta.

Pohřební služba při vyřizování reklamace učiní veškeré kroky k tomu, aby rozhodnutí bylo učiněno nejpozději do 30 dnů, od převzetí reklamace, pokud se smluvní strany nedohodnou na lhůtě delší. Ve složitých případech může být tato lhůta výjimečně prodloužena o dalších 30 dnů, o této skutečnosti musí být objednavatel – spotřebitel včas vyrozuměn.

Reklamace ohledně dodané rakve, úpravy zesnulé osoby, nebo květinových darů včetně stuh, musí uplatnit objednavatel pohřbu, případně jím zmocněný zástupce, bezprostředně po zjištění nesrovnalostí a nedostatků u pohřební služby, s níž pohřbení zahrnující smuteční obřad, bylo sjednáno. V zájmu zabezpečení předmětů potřebných pro reklamační řízení je třeba, aby o této skutečnosti objednavatel pohřbu, případně jím zmocněný zástupce, informoval bezprostředně po pietním obřadu pohřební službu. Pohřební služba poté posečká s likvidací předmětu reklamace, aby mohla být oprávněnost uplatněné reklamace posouzena.

Ohledně průběhu smutečního obřadu, je nutné uplatnit reklamaci pozůstalými v průběhu, nebo po skončení obřadu přímo v pohřební službě a sice u osoby k tomu určené. V případě, že objednavatel neuplatní reklamaci v uvedených lhůtách, nebude na pozdější reklamace brán zřetel.

V Českých Budějovicích dne 11. 7. 2010

 Roman Kříž

 jednatel firmy