

Reklamační řád Pohřebního ústavu Pavel Kos

1. Úvodní ustanovení

Tento reklamační řád upravuje podmínky a způsob uplatnění reklamace služeb poskytovaných Pohřebním ústavem Pavel Kos (dále jen „poskytovatel“) a je nedílnou součástí smlouvy o poskytnutí pohřebních služeb uzavírané v provozovně poskytovatele i prostřednictvím prostředků komunikace na dálku (online).

Poskytovatel:

Název: Pavel Kos, Pohřební ústav Pavel Kos

IČ: 40000397

Sídlo: Tismice 126, Český Brod 282 01

Provozovna: Náměstí Arnošta z Pardubic 1384, Český Brod 282 01

Provozovna: Žižkova 226, Kolín 280 02

Provozovna: Tismice 126, Český Brod 282 01

E-mail: pohrbykos@seznam.cz

Telefon: 602221511

2. Předmět reklamace

Reklamací lze uplatnit v případě, že poskytnuté pohřební služby nebyly:

- provedeny v dohodnutém rozsahu, kvalitě nebo termínu,
- poskytnuty v souladu se smlouvou, objednávkou nebo platnými právními předpisy,
- poskytnuty s odbornou péčí.

Reklamací se vztahuje zejména na:

- organizaci a průběh pohřbu,
- zajištění sjednaných služeb (obřad, převoz, administrativa apod.),
- poskytnuté doplňkové služby.

3. Lhůta pro uplatnění reklamace

Kupující (objednatel služby) je povinen uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději:

- ihned po skončení pietního aktu obřadníku. Nejpozději pak následující první pracovní den.

4. Způsob uplatnění reklamace

Reklamaci lze uplatnit:

- osobně v provozovně poskytovatele - v případě ústní reklamace sepisuje poskytovatel záznam o reklamaci a tím vydává kupujícímu potvrzení o uplatnění reklamace. Záznam o reklamaci musí obsahovat identifikaci reklamujícího, datum podání, označení údajně vytýkané vady (případně průkazný materiál). Poskytovatel je povinen vydat kupujícímu v písemné podobě potvrzení o tom, kdy spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel preferuje, dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace (případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace).
- písemně poštou na adresu sídla,
- e-mailem na adresu: pohrbykos@seznam.cz

Reklamace musí obsahovat:

- identifikaci objednatele,
- datum a popis poskytnuté služby,
- popis vytýkané vady,
- požadovaný způsob vyřízení reklamace.

5. Vyřízení reklamace

Poskytovatel rozhodne o reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se strany nedohodnou jinak.

Je-li reklamace uznána jako oprávněná, má objednatel právo zejména na:

- přiměřenou slevu z ceny služby,
- nápravu vadného plnění, pokud je to možné,
- vrácení části ceny odpovídající rozsahu vady.

S ohledem na povahu pohřebních služeb není zpravidla možné službu opakovat; nárok se proto řeší finančním vyrovnáním.

6. Odpovědnost poskytovatele

Poskytovatel odpovídá za vady služby vzniklé jeho pochybením. Neodpovídá za vady způsobené:

- okolnostmi vylučujícími odpovědnost (vyšší moc),
- zásahy třetích osob,
- požadavky objednatele odporujícími právním předpisům nebo dobrým mravům.

7. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád je platný a účinný od 1.1.2026

Poskytovatel si vyhrazuje právo na jeho změnu v souladu s platnými právními předpisy České republiky.

Pavel kos, majitel