

Pohřební služby Sommer s.r.o.
Rooseveltova 332/10, 251 01 Říčany
IČ 084 96 064

vydávají

REKLAMAČNÍ ŘÁD

pro uplatňování reklamací služeb a zboží poskytovaných Pohřebními službami Sommer, s.r.o. („pohřební služba“) na základě Zákona č. 238/2012 Sb., kterým se mění zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů

Postup při vyřízení reklamace:

1. Objednavatel služeb nebo zboží je oprávněn reklamovat vadu způsobenou pohřební službou. Reklamaci je objednavatel povinen provést bez zbytečného odkladu. Pokud se jedná o zjevnou vadu, je objednavatel povinen uplatnit reklamaci ihned při převzetí zboží nebo služby.
2. Reklamaci je objednatel povinen uplatnit v kanceláři pohřební služby na adrese Rooseveltova 332/10, 25101 Říčany, během běžné otevírací doby kanceláře uvedené v řádu pohřební služby.
3. Pověřený pracovník pohřební služby sepíše záznam o reklamaci, v němž bude uvedeno:
 - jméno a příjmení objednatele, adresa a telefon objednatele
 - datum provedené služby či dodání zboží s číslem objednávky nebo příslušné smlouvy
 - specifikace vady včetně jejího projevu
 - datum podání reklamace
 - podpis objednatele a podpis pověřeného pracovníka pohřební služby
 - případně fotografie reklamované služby nebo zboží, pokud jsou k dispozici
4. Reklamace obřadů probíhajících v obřadních síních krematorií je třeba uplatnit bezprostředně po skončení smutečního obřadu u obřadníka nebo u vedoucího krematoria, jinak tuto reklamaci nelze uznat.
5. Reklamaci věnců nebo kytic je třeba provést ihned před začátkem či po skončení smutečního obřadu, jinak nelze tuto reklamaci uznat.
6. Objednavatel bude vyrozuměn písemně o přijetí či vyhodnocení reklamace. Toto vyrozumění bude v případě uznání reklamace doplněno o lhůtu nápravy vady zboží či jinému odstranění vady.
7. Pověřený pracovník rozhodne o uznání reklamace do 3 pracovních dnů od obdržení reklamace. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k posouzení vady dle odborného posudku.
8. Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od uplatnění reklamace, pokud nedojde ke vzájemné dohodě na lhůtě prodloužené.

Reklamační řád je platný od 1.12.2019.

V Říčanech dne 1.12.2019