

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Pohřební služba Věra Hauptigová, U Potoka 265, Frýdlant 464 01

Veškerá práva spotřebitele z vadného plnění („reklamace“) poskytnutého společností Pohřební služba Věra Hauptigová spotřebiteli – zejména vadné poskytnutí služby, vadné provedení obřadu nebo dodání (prodeje) vadného zboží, lze uplatnit na provozovně pohřební služby, tj. ulice U Potoka 265, Frýdlant, 464 01 nebo v jiném místě nebo u jiné osoby, je-li takové jiné místo nebo taková jiná osoba určena v dokladu o poskytnutí služby nebo o dodání (prodeji) zboží – například účtenka, paragon nebo záruční list nebo v obchodních podmínkách společnosti Pohřební služba Věra Hauptigová, nebo v potvrzení o tom, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají povinnosti Pohřební služby Věra Hauptigová v případě vadného plnění, vydaném Pohřební službou Věra Hauptigová, U Potoka 265, Frýdlant.

Spotřebitel je povinen reklamaci uplatnit bez zbytečného odkladu poté, kdy vadné plnění zjistil nebo při náležité pozornosti vadné plnění zjistit měl, nejpozději však do dvou let od poskytnutí služby, provedení obřadu nebo od dodání (prodeje) zboží, a je-li poskytnuta záruka za jakost („záruka“), pak nejpozději do uplynutí záruční doby, poskytnuté v konkrétním případě. Práva spotřebitele lze uplatnit osobně nebo písemně nebo mailem nebo faxem nebo jiným prokazatelným způsobem, jež zaručí, že lze zjistit, kdo a kdy a s jakým obsahem učinil reklamaci. Uplatní-li spotřebitel právo z vadného plnění – reklamaci, potvrdí mu Pohřební služba Věra Hauptigová v písemné formě, kdy právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje, jakož i provedení případné opravy a dobu jejího trvání, bude-li provedena oprava, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

O reklamaci bude rozhodnuto ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu zboží či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Pohřební služba Věra Hauptigová se spotřebitelem nedohodnou na delší lhůtě. Reklamace může být vyřízena slevou, výměnou zboží nebo opravou nebo vrácením uhrazené ceny nebo jinak dle dohody se spotřebitelem a to vše v souladu a dle charakteru a rozsahu vady a stanoveného způsobu vyřízení reklamace právními předpisy nebo s ujednáním se spotřebitelem. Spotřebitel je povinen pro vyřízení reklamace poskytnout potřebnou součinnost.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.7. 2018 a je přístupný v provozovně Pohřební služby Věra Hauptigová a na webových stránkách PS Věra Hauptigová www.hauptigova.cz