

## REKLAMAČNÍ ŘÁD postup při vyřizování reklamací



**POHŘEBNÍ ÚSTAV města České Budějovice**, příspěvková organizace  
Pražská tř. 2275/108, 370 10 České Budějovice  
PROVOZY: KREMATORIUM, SPRÁVA HŘBITOVŮ, POHŘEBNÍ SLUŽBA  
IČO : 70890412 DIČ: CZ70890412  
zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném Krajským soudem v Č. Budějovicích oddíl Pr, vložka 109

Reklamacie služeb objednatele – spotřebitele, které zajišťuje příspěvková organizace Veřejné služby České Budějovice, se sídlem Dolní 1 v Českých Budějovicích, a to v souvislosti s pohřbíváním zesnulých osob, realizací pietního aktu a poskytnutím jiných služeb v souvislosti s těmito záležitostmi.

Reklamacie je možné uplatnit ústně přímo ve středisku pohřebnictví, v krematoriu sv. Otýlie v Českých Budějovicích. V případě uplatnění ústní reklamacie je zaměstnanec VSL, střediska pohřebnictví povinen sepsat protokol, jehož obsah potvrdí objednatel-spotřebitel. Reklamacie je možné uplatnit rovněž i písemnou formou přímo objednatel-  
spotřebitelem služeb.

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

Reklamacie musí obsahovat přesnou specifikaci problému tak, aby byl zřejmý předmět reklamacie. V případě, že není přesně specifikován předmět reklamacie, pak si příspěvková organizace Veřejné služby vyhrazuje právo požádat v přiměřené lhůtě o doplnění uplatněné reklamacie, případně má příspěvková organizace i právo požadovat předložení příslušného dokladu, dokazujícího vadné poskytnutí jí zajišťované služby.

V případě, že objednatel-spotřebitel neposkytne příspěvkové organizaci potřebnou součinnost, a to ani v dodatečně stanovené lhůtě, nebude na jím uplatněnou reklamaci brán zřetel a reklamacie bude odmítnuta.

VSL při vyřizování reklamacie učiní veškeré kroky k tomu, aby rozhodnutí bylo učiněno nejpozději do 30. dnů, od převzetí reklamacie, 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 objednatel-spotřebitel včas vyrozuměn.

Reklamacie ohledně dodané rakve, úpravy zesulé osoby nebo květinových darů včetně stuh musí uplatnit objednatel 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 objednatel pohřbu, případně jím zmocněný zástupce, informoval bezprostředně po pietním obřadu provozovatele krematoria, v případě kremace a v případě pohřbení bez žehu, provozovatele pohřebiště. VSL poté posečkají s likvidací předmětu reklamacie, aby mohla být oprávněnost uplatněné reklamacie posouzena.

Ohledně průběhu smutečního obřadu, je nutné uplatnit reklamaci pozůstalými v průběhu nebo bezprostředně po skončení obřadu přímo v krematoriu u provozovatele krematoria, či pohřebiště, a sice u osoby k tomu určené.

V případě, že objednatel neuplatní reklamaci v uvedených lhůtách, nebude na pozdější reklamacie brán zřetel.

V Českých Budějovicích dne 11.7.2005

Ing. Martin Coufalík  
ředitel organizace

  
VEŘEJNÉ SLUŽBY C. BUDĚJOVICE  
příspěvková organizace

Dolní 1, 372 14 České Budějovice  
IČ: 708 90 412 DIČ: CZ70890412

(h)