

# Reklamačný poriadok spoločnosti CHARON SERVICE s.r.o. (ďalej len "reklamačný poriadok")

Ustanovenie tohto reklamačného poriadku sa riadia príslušnými ustanoveniami občianskeho zákonníka.

Vecami v súlade s týmto reklamačným poriadkom a platnou právnou úpravou sú hnutelné veci.

Súčasťou veci je všetko, čo k veci podľa jej povahy patrí a nemôže byť oddelené bez toho, aby sa tým vec znehodnotila.

## Článok I Úvodné ustanovenie

Spoločnosť CHARON SERVICES s.r.o. - prevádzka POHREBNÍCTVO CHÁRON - STANKA ŠAKOVÁ (ďalej len "Pohrebničníctvo Cháron") vo svojej prevádzkovej činnosti uskutočňuje:

1. obchodno-predajnú činnosť, v rámci ktorej predáva objednávateľovi nasledovný tovar (veci):
  - vence, kytice, ikebany zo živých a umelých kvetov
  - urny, rakvy a doplnky k pohrebným obradom
  - rôzne sakrálné predmety ako sviece, kahance a podobne
2. poskytovanie služieb
  - prevoz a prenášanie zosnulého
  - čakacia doba súvisiaca s výkonom služieb
  - príjem rakvy so zosnulým
  - prepožičanie chladiaceho zariadenia
  - uloženie a základná úprava zosnulého
  - vybavenie pohrebu
  - prepožičanie nosičov a ďalších nevyhnutných vecí
  - poskytovanie hudobného doprovodu, organu alebo reprodukovanej hudby
  - zaplatenie poplatku autorským organizáciám
  - výkon organizátora a rečníka
  - výkop hrobu
  - uloženie rakvy so zosnulým do hrobového miesta
  - exhumácia
  - likvidácia pomníka
  - zabezpečenie obnovy hrobového alebo urnového miesta
  - manipulácia s telom zosnulého na spopolnenie
  - sprostredkovanie výkonu kremácie v autorizovanom zariadení
  - prepožičanie vencov z umelých kvetov
  - aranžovanie kvetov
  - likvidácia kvetinovej výzdoby
  - služby spojené s prevádzkovaním pohrebísk
  - ďalšie služby podľa osobitej dohody s objednávateľom

## Článok II Zodpovednosť za vady

Pohrebničníctvo Cháron týmto reklamačným poriadkom v súlade s ustanovením § 502 ods. 1 Občianskeho zákonníka že pri poskytovaní služieb a predaji tovaru (vecí) súvisiacich s prípravou a realizáciou konkrétneho pohrebného obradu (v zmysle objednávky podpísanej objednávateľom) zodpovedá sa vždy nasledovným spôsobom:

1. za vadu tovaru (veci), s výnimkou rakvy s príslušenstvom, kytíc, ikebán, vencov zo živých kvetov zodpovedá Pohrebničníctvo Cháron v zmysle platnej právnej úpravy (záručná doba podľa druhu tovaru)
2. pri vade rakvy s príslušenstvom zodpovedá Pohrebničníctvo Cháron § 619 ods. 2 Občianskeho zákonníka len do času jej spopolnenia alebo uloženia do hrobového miesta. Rakva s príslušenstvom je tovar špecifický, nakoľko po spolení alebo uložení do zeme nie je možné skontrolovať jej stav a kvalitu.
3. pri kyticiach, ikebanách a vencoch so živých kvetov zodpovedá Pohrebničníctvo Cháron len za vadu ktorú má uvedený tovar (vec) v čase prevzatia alebo v čase možného prevzatia objednávateľom
4. za vadu poskytnutej služby a vadu ďalšej služby poskytnutej podľa osobitej dohody s objednávateľom zodpovedá Pohrebničníctvo Cháron do času ich prevzatia objednávateľom

## Článok III. Uplatnenie práv vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady

Práva vyplývajúce zo zodpovednosti za vady je objednávateľ povinný uplatniť v Pohrebničníctve Cháron v stanovenom čase nasledovným spôsobom:

1. pri vade tovaru (veci), okrem rakvy s príslušenstvom, bez zbytočného odkladu, po tom čo si mal objednávateľ vec prezrieť, najneskôr do dvoch rokov na prevádzke Pohrebničníctva Cháron
2. pri vade rakvy s príslušenstvom ihneď pri zistení vady najneskôr do času kedy je rakva prevzatá na prevoz do krematória alebo pokiaľ je uložená do hrobu na prevádzke Pohrebničníctva Cháron
3. pri vade živých kvetov a všetkých výrobkoch z nich, ihneď pri prevzatí, pred obradom alebo po obrade najneskôr však do 30 minút po uskutočnení obradu (pohrebu) v mieste jeho konania alebo v prevádzke Pohrebničníctva Cháron
4. pri vade objednávateľom objednané a Pohrebničníctvom Cháron dodanej služby ihneď pri jej poskytovaní, pred obradom alebo po obrade, najneskoršie do 30 minút po uskutočnení obradu (pohrebu) v mieste jeho konania alebo v prevádzke Pohrebničníctva Cháron

## Článok IV.

### Spôsob uplatnenia nároku objednávateľa vyplývajúceho zo zodpovednosti za vady

Objednávateľ je povinný svoj nárok, ktorý vyplynul z toho, že na poskytnutej alebo tovare (veci) sa vykytla vada, uplatniť jedným z nasledujúcich spôsobov:

- a) písomne zápisom do knihy reklamácií umiestnenej na prevádzke Pohrebničníva Cháron
- b) písomne s registrovaným doručením na adresu prevádzky Pohrebničníva Cháron

Objednávateľ tovaru (veci) alebo služby svojim podpisom v Objednávke a v zázname o príprave o priebehu pohrebného obradu potvrdzuje že sa oboznámil s obsahom reklamačného poriadku berie ho na vedomie a pri uplatňovaní bude postupovať v súlade s ním.

## Článok V.

### Zánik práva vyplývajúceho zo zodpovednosti za vady

Objednávateľ je povinný uplatniť svoje právo vyplývajúce zo zodpovednosti za vadu tovaru (veci) a služby poskytnutej Pohrebničnívom Cháron na základe objednávky objednávateľa (uplatniť reklamáciu) spôsobom, v miestach a lehotách, tak ako to stanovuje tento reklamačný poriadok. V opačnom prípade mu zanikajú všetky práva vyplývajúce zo zodpovednosti za vady.

## Článok VI.

### Reklamačné konanie

Pohrebničnívo Cháron ihneď po uplatnení reklamácie objednávateľom začne reklamačné konanie. Výsledkom reklamačného konania bude:

- a) neuznanie nárokov z uplatnených práv vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady
- b) výmena tovaru (veci)
- c) oprava tovaru (veci)
- d) doplnenie, úprava alebo zmena spôsobu poskytovanej služby
- e) poskytnutie zľavy z ceny predaného tovaru (veci) alebo poskytnutej služby
- f) vrátenie kúpnej ceny tovaru (veci) alebo ceny za poskytnutú službu

Pohrebničnívo Cháron rozhodne o reklamácií najneskôr do 30 dní odo dňa podania reklamácie. Do lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie vady znalecký posudok a pod.

## Článok VII.

### Zrušovacie ustanovenie

Týmto reklamačným poriadkom sa zrušujú všetky predchádzajúce reklamačné poriadky Pohrebničníva Cháron.

## Článok VIII.

Tento reklamačný poriadok Pohrebničníva Cháron nadobúda účinnosť dňom 1. januára 2017

Banská Štiavnica 31. decembra 2016

Marian Štepka  
štatutár spoločnosti  
v.r.