

# **Reklamační řád**

**Pohřební služby: PAX spol. s r.o., IČ: 42741017, Na Sypkém 925/1, 180 00 Praha 8**

V souladu s ust. § 13 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a za účelem jednotného postupu pro uplatňování a vyřizování reklamací služeb a zboží poskytovaných Pohřební službou: PAX spol. s r.o. (dále též „Pohřební služba PAX“) je vydán tento reklamační řád, s platností ke dni vydání.

1. Objednavatel služeb nebo zboží je oprávněn reklamovat vadu způsobenou Pohřební službou PAX. Jde-li o reklamaci služby, v souladu s ust. § 1921 odst. 1 ObčZ je třeba vadu vytknout bez zbytečného odkladu poté, kdy služba byla poskytnuta, nejpozději však do šesti měsíců od poskytnutí. Jde-li o reklamaci zboží, v souladu s ust. § 2165 odst. 1 ObčZ lze vadu reklamovat ve lhůtě 24 měsíců od převzetí zboží.
2. Vadu je objednavatel oprávněn reklamovat především u příslušné provozovny, kde zboží nebo službu objednal, případně na ředitelství společnosti (Na Sypkém 925/1, Libeň, Praha 8).
3. Pověřený pracovník Pohřební služby PAX sepíše na žádost objednavatele záznam o podané reklamaci. Záznam musí obsahovat:
  - \* Jméno objednavatele a jeho bydliště, případně kontaktní adresu, email či telefon.
  - \* Datum provedené služby nebo dodání zboží včetně čísla objednávky.
  - \* Specifikaci vady a její projev.
  - \* Datum podání reklamace, podpis objednavatel a pověřeného pracovníka Pohřební služby PAX.
4. Objednavatel bude písemnou formou vyrozuměn o uznání či neuznání reklamace včetně příp. způsobu a lhůtě odstranění reklamované vady.
5. Pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitějších případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nepočítá doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud nedojde k dohodě na delší lhůtě.

V Praze dne 23. listopadu 2017

Mgr. Jan Matějka  
jednatel Pohřební služby PAX

