

Société : **Pohřební ústav EXCELENT s.r.o.**
K.H. Borovského 1020/50
356 01 Sokolov
Numéro d'identification de l'organisation : 279 69 649 Num. d'id. aux impôts : CZ27969649
Inscrite dans le Registre du commerce tenu par la Cour régionale de Plzen, section C, pièce 19261
Représentée par Mme Valerie Bíbová, gérante de la société
(ci-après le prestataire)

REGLEMENT DE RECLAMATION

Article I - PREAMBULE

Conformément à ce règlement de réclamation, les sujets suivants sont les participants, ev. les parties contractantes dans la procédure :

Le consommateur - le client conformément au contrat de prestation ou son représentant ;

Le fournisseur - le commissionnaire ou le prestataire du service, le bailleur ;

Le règlement de réclamation régit le procédé des parties contractantes, leurs droits et obligations lors de la mise en valeur d'une réclamation concernant une prestation :

- s'ensuivant du contrat de l'assurance d'un enterrement et des services y liés ;

- s'ensuivant des contrats relatifs à la prestation des autres services suivant la demande du client.

Article II - ETENDU DE LA RESPONSABILITE

Dans la procédure de réclamation selon ce règlement de réclamation lors de la commission des obsèques et de la prestation des services sur le cimetière, on peut mettre en valeur la responsabilité consistant notamment dans le fait que :

le fournisseur n'a pas respecté la date convenue des obsèques ;

le fournisseur n'a pas effectué la cérémonie pieuse ou des actes y liés dans l'étendue qui a été convenue ;

les services commandés ont été fournis par le fournisseur de façon différente de ce qui a été convenu dans le contrat ;

un prix plus élevé est demandé par le fournisseur que le prix qui a été convenu ;

le fournisseur est non responsable des défauts dont la cause est la défectuosité des objets fournis par le consommateur ou des instructions non appropriées du consommateur si le fournisseur ne signale pas la défectuosité des objets ou inopportunité des instructions du consommateur.

Article III - MISE EN VALEUR D'UNE RECLAMATION

Des réclamations lors de la prestation d'un service funèbre sont mises en valeur immédiatement après la cérémonie pieuse, au plus tard le premier jour ouvrable après le jour où les obsèques ont eu lieu, ou après le jours convenu comme le jour des obsèques funèbres.

Les exceptions sont :

- La réclamation des décorations florales sur les tombes a un délai de la mise en valeur 3 jours civils. Le fournisseur n'est pas responsable du vol, de la détérioration ou du déplacement éventuelle de la décoration florale et de l'accessoire funéraire ;
- Les décorations florales des salles de cérémonie, où les réclamations sont mise en valeur immédiatement après la cérémonie pieuse, si le client (voir art. I) n'emportera pas les bouquets de deuil (propres et achetés) de la salle de cérémonie, est liquidées par les employés du fournisseur ou par l'administration de la salle de cérémonie. Les bouques placées sur le cercueil ne sont pas rendus des raisons hygiéniques et sont liquidés par les employés du fournisseur.

Le contrôle des bouquets de deuil est effectué à l'appel de l'agent de cérémonie - avant la cérémonie (puis, les preuves sont la documentation photographique prise avant la cérémonie). Dans le cas où la cérémonie pieuse se déroulerait dans la salle de cérémonie où le fournisseur de l'enterrement n'est pas le prestataire de la cérémonie pieuse, la responsabilité de la cérémonie pieuse et du déroulement global

de la cérémonie pieuse incombe entièrement à l'exploitant de la salle de cérémonie ou à l'administrateur du cimetière. Le délai commence à courir depuis le jour où la prestation de la décoration florale et des services lors de l'enterrement sont effectués, jusqu'au moment de leur réalisation effective. L'endroit de la mise en valeur de la réclamation est l'endroit où la prestation de l'enterrement a été conclue, c'est-à-dire le lieu de travail du fournisseur. La mise en valeur de la réclamation est effectuée pendant les heures du temps de travail affichées par le fournisseur.

Une réclamation peut mettre en valeur, selon le contrat de commission, le client ou son représentant (voir art. I).

Une réclamation est mise en valeur par écrit ou oralement au procès-verbal près du fournisseur des services ou son représentant accrédité. Une réclamation contient entre autres la date de sa déposition, la désignation du défaut réclamé, la signature et l'adresse de la personne qui met la réclamation.

Si la réclamation concerne des objets qui seront détruits lors de la cérémonie pieuse et plus tard il ne sera pas possible de prouver le défaut, on doit le défaut signaler au fournisseur avant la destruction des objets.

Le fournisseur doit délivrer au client le justificatif concernant la réclamation.

Article IV - MANIERE DE LA LIQUIDATION DE LA RECLAMATION

S'il est prouvé que la prestation n'a pas été effectuée dans l'étendue ou qualité convenues dans le contrat de commission, le client a le droit à la réduction proportionnelle du prix de la partie du service qui présente le défaut.

On ne peut pas mettre en valeur la réclamation du prix de la commission de l'enterrement que si le prix demandé est plus élevé que le prix conclu. Si le prix conclu a été augmenté pendant l'exécution de la prestation avec l'accord du client, le prix augmenté est valable.

Le fournisseur doit sans tarder recevoir la réclamation et convenir avec celui qui la dépose son liquidation. Un procès-verbal concernant la manière de la liquidation de la réclamation est établi, signé par celui qui a mis la réclamation en valeur et par le fournisseur.

Le fournisseur ou l'employé mandaté par lui décidera de la réclamation dans trois jours ouvrables depuis sa mise en valeur. Le délai nécessaire à l'expertise du défaut n'est pas inclus dans ce délai. La liquidation de la réclamation ne doit pas durer plus que 30 jours, si le client et le fournisseur ne s'entendent pas à un délai plus long.

La décision concernant la manière de la liquidation de la réclamation doit contenir le délai de la liquidation. Celui qui a mis la réclamation en valeur doit fournir au commissionnaire la coopération jusqu'à la liquidation de la réclamation. S'il est impossible de continuer dans la liquidation de la réclamation à cause du manque de la coopération, on peut refuser la réclamation en tant que non fondée.

Article V - DISPOSITIONS FINALES

1. Ce règlement de réclamation entre en vigueur et est effectif le 01. 01. 2009.
2. Dans autres cas qui ne sont pas régis par ce règlement de réclamation sont les rapports juridiques du client et du fournisseur régis par les prescriptions générales, notamment par la loi n° 513/1991 Sb. (Journal officiel de la République tchèque), le Code de commerce, la loi n°40/1994 Sb., le Code de commerce et la loi n° 634/1992 Sb., concernant la protection des consommateurs, texte en vigueur.

Tampon :

Valérie Bíbová, de sa propre main
Gérante de la Société

À Sokolov, le 01. 01. 2009