



Firma: **Pohřební ústav EXCELENT s.r.o.**

K.H.Borovského 1020/50

356 01 Sokolov

IČO: 279 69 649 DIČ: CZ27969649

zápis u OR vedeném Krajským soudem v Plzni, oddíl C, vložka 19261

zastoupená: Valérie Bíbová, jednatelka společnosti

(dále jen poskytovatel)

# **ПРЕТЕНЗИОННЫЙ РАСПОРЯДОК**

## ***Ст. I - ВВОДНЫЕ ПОСТАНОВЛЕНИЯ***

В процессе по этому претензионному распорядку участниками, или договорными сторонами являются:

потребитель – заказчик по договору о выполнении или его представитель

исполнитель – распоряжающий или поставщик услуг, наймодатель

Претензионный распорядук регламентирует порядок действия договорных сторон, их права и обязательства в случае осуществления претензии на выполнение:

договора об устройении похорон и услуг, с этим сопряжённых;

договоров об оказании остальных услуг по индивидуальным заявкам потребителя.

## ***Ст. II – ОБЪЁМ ОТВЕТСТВЕННОСТИ***

В претензионном процессе по этому претензионному распорядку при устройении похорон и оказании услуг на месте погребения, возможно предъявить выполнение обязательства, состоящее прежде всего в том, что:

исполнитель не выполнил согласованный срок состояния похорон;

исполнитель не устроил траурную церемонию, или действия с этим сопряжённые, в объёме, в каком они были согласованы;

заказанные услуги были исполнителем осуществлены другим образом, чем они установлены в договоре;

неправомерно со стороны исполнителя требовать оплату цены повыше, чем она была установлена;

исполнитель не ответствен за неисправности, причиной которых дефект предметов, поставленных потребителем, или непригодность инструкций потребителя, в случае, что исполнитель не предупредил о дефектах или непригодности инструкций потребителя.

## ***Ст. III – ПРЕДЪЯВЛЕНИЕ ПРЕТЕНЗИИ***

Рекламация на услуги устройства похорон предъявляются сразу после окончания траурной церемонии, позднее всего в первый рабочий день после того дня, когда похороны осуществились, или после того дня, который был установлен как день похорон.

Исключениями являются:

- Цветочные вязки на могилах, где срок предъявления рекламации составляет 3 календарные дня. Исполнитель не несёт ответственность за эвентуальную кражу, повреждение, или перемещение цветочного украшения и могильных принадлежностей;

Цветочные украшения в траурных залах, где рекламации предъявляются сразу после окончания траурной церемонии, если потребитель (см. ст. I) траурную вязку (собственную и купленную) не отнесёт из траурного зала, в обратном случае траурная вязка ликвидируется сотрудниками



Pohřební ústav EXCELENT s.r.o.

исполнителя или управлением траурного зала. Букеты, лежавшие на гробе, по гигиеническим причинам не возвращаются и уstraняются сотрудниками исполнителя.

Контроль траурной вязки производится на обращение церемониймейстера – до церемонии (в качестве документального материала служит потом фотографическая документация, заготовленная до церемонии). В случае, что траурная церемония происходит в траурном зале, где исполнитель похорон не является эксплуатационником траурной церемонии, вполне отвечает за траурную церемонию и за весь ход траурной церемонии эксплуатационник траурного зала или управляющий кладбищем.

Срок начинается со дня передачи выполнения потребителю цветочного украшения и похоронных услуг до времени явного осуществления.

Место предъявления рекламации является то место, на котором условлена организация похорон, значит, рабочее место исполнителя. Рекламация и предъявление будет проходить в рабочее время, публикуемое исполнителем.

Рекламацию может предъявлять потребитель по договору об обеспечении услуг, или тот, кто подтвердит, что является его представителем (см. ст. I).

Рекламация предъявляется письменно или устно диктуя в запись исполнителя услуг, или же им уполномоченного представителя. Она содержит дату предъявления, наименование претензируемого недостатка, подпись и адрес претендующего и пр.

Если предъявляются претензии на недостатки предметов, которые подлежат в течение траурной церемонии уничтожению и их недостатки после этого доказать нельзя, тогда надо исполнителя предупредить о недостатке до уничтожения.

Исполнитель обязан выдать потребителю удостоверение об осуществлении права.

## ***Ст. IV – СПОСОБ ОФОРМЛЕНИЯ РЕКЛАМАЦИИ***

Если подтверждено, что выполнение не осуществилось в объёме или качестве условленном в договоре о обеспечении услуг, состоит у потребителя право на подходящую уценку из той части услуги, которая недостаток показывает.

Цену организации похорон и других услуг возможно претендовать только тогда, если требуемая цена выше условленной. Если была условленная цена в течение предоставления услуги набавлена с согласия заказчика, действительна набавленная цена.

Исполнитель обязан без лишних проволочек принять рекламацию того, кто её предъявляет и согласовать её оформление. О способе оформления рекламации составляется протокол с подписью того, кто рекламацию предъявляет и с подписью исполнителя.

Исполнитель или им уполномоченный представитель принимает решение о рекламации в течение трёх рабочих дней с её предъявления. В этот срок не засчитывается время, нужное для специального обсуждения недостатка. Для оформления рекламации не положено продление дольше 30 дней, если исполнитель с потребителем не сговорятся на сроке более долгом.

В решении о способе оформления рекламации должен быть определён срок для оформления. Для оформления рекламации тот, кто её предъявляет, должен предоставить исполнителю сотрудничество до времени её оформления. Если нельзя продолжить оформление рекламации из-за того, что этому явно препятствует непредоставление соучастия рекламирующего, есть возможность от рекламации отказаться как от неправомерной.

## ***Ст. V – ЗАКЛЮЧАЮЩИЕ ПОСТАНОВЛЕНИЯ***

1. Этот претензионный распорядок вступает в действие и силу в день 1-ого января 2009 г.

2. В остальных отношениях неурегулированных этим претензионным распоряжением правовые отношения потребителя и исполнителя придерживаются общеобязательными предписаниями, в особенности Зак. №. 513/1991 Соб., Торговый кодекс, Зак. №. 40/1994 Соб., Гражданский кодекс и Зак. №. 634/1992 Соб., Об охране потребителя в редакции последующих постановлений.

Печать:

Valérie Bíbová v.r.  
Валение Бибова, собственноручно  
Секретарь общества

В Соколове: 1-ое января 2009 г.