



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

K.H.Borovského 1020/50

356 01 Sokolov

Ident.-Nr.: 279 69 649 USt.-Ident.-Nr.: CZ27969649

Eintragung im HR des Bezirksgerichts in Plzeň, Abteil C, Einlage 19261

Vertretung: Valérie Bíbová, Geschäftsführerin

(nachfolgend nur als Dienstleister genannt)

REKLAMATIONSORDNUNG

Artikel I - EINFÜHRUNGSBESTIMMUNG

Im Verfahren nach dieser Reklamationsordnung sind Beteiligten, bzw. Vertragsparteien:

Verbraucher – Auftraggeber nach Vertrag über die Leistung oder dessen Vertreter

Dienstleister – Besorger oder Dienstleistungslieferant, Vermieter

Die Reklamationsordnung regelt die Vorgangsweise der Vertragsparteien, deren Rechte und Pflichten bei der Reklamationsgeltendmachung auf die Leistung:

aus dem Vertrag über die Bestattungsversorgung und damit verbundenen Dienstleistungen;

aus Verträgen über die Gewährung von weiteren Dienstleistungen nach individuellen Nachsuchungen des Verbrauchers.

Artikel II - Verantwortungsumfang

Im Reklamationsverfahren nach dieser Reklamationsordnung bei der Bestattungsbesorgung und der Sicherung von Dienstleistungen auf Begräbnisstätte kann die Verantwortung, die vor allem in dem beruht, zur Geltung gebracht werden, wenn:

der Dienstleister den vereinbarten Termin der Bestattung nicht eingehalten hat;

der Dienstleister den pietistischen Akt nicht durchgeführt hat, oder damit verbundene Tätigkeiten, im Umfang, in welchem diese vereinbart wurden;

die bestellten Dienstleistungen vom Dienstleister abweichend durchgeführt wurden, als im Vertrag vereinbart wurden;

ungerechtfertigt vom Dienstleister ist, einen höheren Preis zu verlangen, als vereinbart wurde;

der Dienstleister ist nicht für Mängel verantwortlich, deren Ursache die Mangelhaftigkeit der

vom Verbraucher gelieferten Sachen ist, oder die Unschicklichkeit der Anweisungen vom

Verbraucher, falls der Dienstleister auf die Unschicklichkeit von Sachen oder Anweisungen des

Verbrauchers nicht hingewiesen hat.



Artikel III - INANSPRUCHNAHME DER REKLAMATION

Reklamationen bei Besorgung der Bestattungsdienstleistung sind gleich nach der Beendigung des pietistischen Aktes einzureichen, spätestens am ersten Arbeitstag nach dem Tag, wenn die Bestattung zustande kam, der als Tag der Bestattung vereinbart war.

Ausnahmen sind:

- Blumenschmucke auf Begräbnisstätten, wo die Frist zur Reklamationsgeltendmachung 3 Kalendertage beträgt. Der Dienstleister trägt keine Verantwortung für eine zufällige Entwendung, Beschädigung oder eine Versetzung der Blumenschmucke und des Grabenzugehørs;
- Blumenschmucke in Zeremoniensälen, wo die Reklamationen gleich nach der Beendigung des pietistisch Akts einzureichen sind, soweit der Verbraucher (siehe Artikel I) Blumenschmucke (eigene und beschaffte) aus dem Zeremoniensaal nicht wegnimmt, ist dieses von Mitarbeitern des Dienstleisters oder von Verwaltung des ZeremoniensaaIs liquidiert. Die Blumensträuße, die auf dem Sarg waren, werden aus hygienischen Gründen von Mitarbeitern des Dienstleisters liquidiert.

Die Kontrolle der Trauerbindung ist auf Auffordern des Zeremonienmeisters vorgenommen – vor der Zeremonie (als Beweismittel dient dann die vor der Zeremonie durchgeführte Fotodokumentation). In dem Fall, dass die Trauerzeremonie im Zeremoniensaal stattfindet, wo der Dienstleister der Bestattung kein Betreiber des pietschen Akts ist, übernimmt die volle Verantwortung für den pietschen Akt und den ganzen Verlauf des pietschen Akts der Betreiber vom Zeremoniensaal oder der Verwalter des Friedhofes.

Die Frist läuft ab Tage der Leistungsübergabe dem Verbraucher vom Blumenschmuck und der Dienstleistungen bei der Bestattung bis die Zeit der erweislichen Durchführung.

Der Ort zur Reklamationsgeltendmachung ist die Stelle, wo die Bestattungsbesorgung vereinbart wurde, d.h. die Arbeitsstelle des Dienstleisters. Die Reklamation und die Geltendmachung wird während der Arbeitszeit durchgeführt werden, die vom Dienstleister veröffentlicht wird.

Die Reklamation kann der Verbraucher nach Vertrag über Besorgung zur Geltung gebracht werden, oder derjenige, der beweist, dass er sein Vertreter ist (siehe Artikel I).

Die Reklamation ist in schriftlicher Form einzureichen, oder mündlich ins Protokoll beim Dienstleister, oder bei einem von ihm beauftragten Vertreter. Sie hat unter anderem Tag der Einreichung, Bezeichnung des beanstandeten Mangels, Unterschrift und Adresse des Antragstellers.

Sollte die Reklamation der Mängel von Sachen zur Geltung gebracht werden, die im Laufe des pietistischen Akts der Vernichtung unterliegen sollten und deren Mangel später nicht möglich ist zu beweisen, ist der Dienstleister auf dem Mangel vor der Vernichtung hinzuweisen.



Der Dienstleister ist verpflichtet dem Verbraucher die Bestätigung über die Geltendmachung dieses Rechts auszustellen.

Artikel IV – WEISE DER REKLAMATIONSERLEDIGUNG

Wird bewiesen, dass die Leistung im Umfang oder der Qualität nicht durchgeführt war, wie im Vertrag über Besorgung vereinbart war, hat der Verbraucher das Recht auf eine angemessene Preisherabsetzung aus dem Teil der Dienstleistung, welcher der Mangel aufweist.

Es ist möglich den Preis für die Bestattungsbeschaffung und die weiteren Dienstleistungen nur in dem Fall zu reklamieren, falls der verlangte Preis höher ist, als der Vereinbarte. Wird der Vertragspreis im Laufe der Gewährung von Dienstleistungen mit Einwilligung des Auftraggebers erhöht, der, gilt dieser höher Preis.

Der Dienstleister ist verpflichtet, ohne überflüssigen Verzug die Reklamation mit dem anzunehmen und mit demjenigen, der diese Reklamation erhob, deren Erledigung zu vereinbaren. Es wird über die Weise der Erledigung ein Protokoll abgefasst, mit der Unterschrift der Person, die diese Reklamation zur Geltung brachte und mit der Unterschrift des Dienstleisters.

Der Dienstleister oder von ihm beauftragte Mitarbeiter entscheidet über die Reklamation innerhalb der Frist von 3 Arbeitstagen, ab Tage deren Geltendmachung. Bis die Zeit wird die für fachliche Beurteilung des Mangels nötige Dauer nicht eingerechnet. Die Reklamationserledigung kann nicht länger als 30 Tage dauern, inwieweit sich der Dienstleister mit dem Verbraucher auf einer anderen Frist nicht vereinbaren.

Im Beschluss über die Weise der Reklamationserledigung muss die Frist zur Erledigung bestimmt werden. Zur Reklamationserledigung ist derjenige verpflichtet, der die Reklamation zur Geltung brachte, dem Dienstleister auch das Zusammenwirken bis deren Erledigung zu gewähren. Wenn nicht möglich ist, bei der Reklamationserledigung demzufolge voranzukommen, dass dieser erwiesenermaßen eine Nichtgewährung des Zusammenwirkens des Reklamanten hindert, kann diese Reklamation als ungerechtfertigte zurückgewiesen werden.

Artikel V – SCHLUSSBESTIMMUNGEN

1. Diese Reklamationsordnung tritt in Gültigkeit und Kraft am 01. 01. 2009.
2. In anderen durch die Reklamationsordnung nicht geregelten Verhältnissen regeln sich die Verhältnisse des Verbrauchers und des Dienstleisters Reklamationsordnung mit allgemein verbindlichen Vorschriften, vornehmlich durch Gesetz Nr. č. 513/1991 GBl., Handelsgesetzbuch, Gesetz Nr.. 40/1994 GBl., Bürgerliches Gesetzbuch und Gesetz Nr. 634/1992 GBl., über den Schutz des Verbrauchers in der Fassung von weiteren Vorschriften.

Stempel:

Valérie Bíbová e.h.
Geschäftsführerin

Sokolov, den: 01.01. 2009