



## POHŘEBNÍ A HŘBITOVNÍ SLUŽBY MĚSTA BRNA

## Pohřební a hřbitovní služby města Brna, a. s.

Koliště 7, 602 00 Brno, IČ: 60713330, DIČ: CZ60713330  
Zapsaná v OR vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka 5828

[www.pohrby.cz](http://www.pohrby.cz)

### REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti Pohřební a hřbitovní služby města Brna, a.s., se sídlem Brno, Koliště 7, 602 00, IČO: 607 13 330, DIČ: CZ60713330, zapsané v OR vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka 5828 (dále též jen jako „PHSMB“)

#### **Provozovny PHSMB k předmětu podnikání – Provozování pohřební služby:**

- Jihlavská 756/1, 639 00, Brno – Štýřice
- Lužánecká 1882/2a, 602 00, Brno - Černá Pole
- Koliště 1909/7, 602 00, Brno - Černá Pole
- Vídeňská 470/9, 639 00, Brno – Štýřice
- Pekařská 429/52, 602 00, Brno - Staré Brno
- Branka 276/20, 624 00, Brno – Komín

#### **Provozovny PHSMB k předmětu podnikání - Provozování krematoria:**

- Jihlavská 756/1, 639 00, Brno – Štýřice
- Lužánecká 1882/2a, 602 00, Brno - Černá Pole
- Koliště 1909/7, 602 00, Brno - Černá Pole
- Vídeňská 470/9, 639 00, Brno – Štýřice
- Pekařská 429/52, 602 00, Brno - Staré Brno

#### **Provozovny PHSMB k předmětu podnikání - Výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona:**

Obor činnosti: Výroba, rozmnožování, distribuce, prodej, pronájem zvukových a zvukově-obrazových záznamů a výroba nenahraných nosičů údajů a záznamů

- Jihlavská 756/1, 639 00, Brno – Štýřice
- Lužánecká 1882/2a, 602 00, Brno - Černá Pole
- Koliště 1909/7, 602 00, Brno - Černá Pole
- Vídeňská 470/9, 639 00, Brno – Štýřice
- Pekařská 429/52, 602 00, Brno - Staré Brno
- Branka 276/20, 624 00, Brno – Komín

Obor činnosti: Zprostředkování obchodu a služeb

- Jihlavská 756/1, 639 00, Brno – Štýřice
- Lužánecká 1882/2a, 602 00, Brno - Černá Pole
- Koliště 1909/7, 602 00, Brno - Černá Pole
- Vídeňská 470/9, 639 00, Brno – Štýřice
- Pekařská 429/52, 602 00, Brno - Staré Brno
- Branka 276/20, 624 00, Brno – Komín

Obor činnosti: Velkoobchod a maloobchod

- Jihlavská 756/1, 639 00, Brno – Štýřice
- Lužánecká 1882/2a, 602 00, Brno - Černá Pole
- Koliště 1909/7, 602 00, Brno - Černá Pole
- Vídeňská 470/9, 639 00, Brno – Štýřice
- Pekařská 429/52, 602 00, Brno - Staré Brno
- Branka 276/20, 624 00, Brno – Komín

Obor činnosti: Pronájem a půjčování věcí movitých

- Jihlavská 756/1, 639 00, Brno – Štýřice
- Lužánecká 1882/2a, 602 00, Brno - Černá Pole
- Koliště 1909/7, 602 00, Brno - Černá Pole
- Vídeňská 470/9, 639 00, Brno – Štýřice
- Pekařská 429/52, 602 00, Brno - Staré Brno
- Branka 276/20, 624 00, Brno – Komín

Obor činnosti: Fotografické služby

- Jihlavská 756/1, 639 00, Brno – Štýřice
- Lužánecká 1882/2a, 602 00, Brno - Černá Pole
- Koliště 1909/7, 602 00, Brno - Černá Pole
- Vídeňská 470/9, 639 00, Brno – Štýřice
- Pekařská 429/52, 602 00, Brno - Staré Brno
- Branka 276/20, 624 00, Brno – Komín

**Pronájem věcí nemovitých spotřebitelům (kolumbárium) je provozován v místě Jihlavská 756/1, 639 00, Brno – Štýřice, sjednat je lze v pobočkách**

- Jihlavská 756/1, 639 00, Brno – Štýřice
- Lužánecká 1882/2a, 602 00, Brno - Černá Pole
- Koliště 1909/7, 602 00, Brno - Černá Pole
- Vídeňská 470/9, 639 00, Brno – Štýřice
- Pekařská 429/52, 602 00, Brno - Staré Brno
- Branka 276/20, 624 00, Brno – Komín



**Pronájem věcí nemovitých spotřebitelům (parkoviště) je provozován v místě** Jihlavská 756/1, 639 00, Brno – Štýřice, sjednat je lze v automatu na adrese Jihlavská 756/1, 639 00, Brno – Štýřice, pokud není součástí sjednané služby u některé z živností shora uvedených.

Tento reklamační řád je ode dne jeho účinnosti závazný pro všechny výše uvedené provozovny PHSMB a místa při poskytování služeb PHSMB v rámci jeho předmětu podnikání spotřebiteli, jak je blíže uvedeno v tomto reklamačním řádu.

### I. Úvodní ustanovení

1. Reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném a účinném znění ke dni vydání tohoto reklamačního řádu, a upravuje práva a povinnosti stran a postup při uplatnění reklamace plnění.
2. Zákazníkem PHSMB a objednatelem služby či zboží, na kterého se vztahují ustanovení tohoto reklamačního řádu, je vždy osoba, splňující znaky uvedené v ust. § 2 odst. 1 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele, tj. osoba spotřebitele (dále též jen jako „**Zákazník**“).
3. Tento reklamační řád se nevztahuje na smlouvy, uzavírané PHSMB při poskytování služeb na základě jeho podnikatelské činnosti, jejichž stranou není spotřebitel ve smyslu ust. § 2 odst. 1 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele.
4. PHSMB při uzavírání některé z výše uvedených smluv při jejich plnění jedná v rámci své podnikatelské činnosti. PHSMB je podnikatelem, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodává Zákazníkovi zboží nebo služby.
5. V řízení dle tohoto reklamačního řádu jsou účastníky Zákazník a PHSMB. V řízení dle tohoto reklamačního řádu mohou být účastníci zastoupeni zástupci dle ust. § 436 a násl. zákona č. 89/2012 Sb.
6. Tento reklamační řád se vztahuje na všechny smlouvy, které uzavírá PHSMB se Zákazníkem (dále též společně jen jako „**smlouva**“).
7. Zhotovení díla (vč. díla), zhotovení věci na zakázku (vč. věci), zboží prodávané v provozovně PHSMB a veškeré služby, včetně nájmu, poskytované PHSMB v rámci jeho podnikatelské činnosti Zákazníkovi jsou v tomto reklamačním řádu označeny pouze jen jako „**plnění**“.)

### II. Rozsah odpovědnosti

1. Zákazník může poskytnuté plnění reklamovat, pokud poskytnuté plnění neodpovídá dohodě mezi Zákazníkem a PHSMB.
2. PHSMB odpovídá za vady, které jsou na plnění v době jeho poskytnutí, po poskytnutí odpovídá za vadu pouze v případě, že porušil svoji smluvní nebo zákonnou povinnost. Poskytnutím plnění se u prodeje považuje předání věci.
3. Zhotovitel neodpovídá za vady vzniklé nevhodnou povahou věci, kterou mu Zákazník k poskytnutí plnění předal, nebo příkazu, který mu Zákazník dal, pokud na nevhodnost věci či příkazu Zákazníka upozornil bez zbytečného odkladu, nebo nemohl-li nevhodnost zjistit ani při vynaložení potřebné péče.
4. V reklamačním řízení dle tohoto reklamačního řádu při poskytování služeb, lze uplatnit odpovědnost za vady spočívající především v tom, že:
  - a) PHSMB nedodržel sjednaný termín poskytnutí služby;
  - b) PHSMB neprovedl službu, nebo úkony s ní související, v rozsahu, jak byly sjednány;
  - c) objednané plnění bylo PHSMB provedeno odlišně od ujednání ve smlouvě.
5. V reklamačním řízení dle tohoto reklamačního řádu při prodeji či pronájmu PHSMB Zákazníkovi, lze uplatnit odpovědnost spočívající především v tom, že věc či předmět nájmu, které Zákazník převzal:
  - a) nemají vlastnosti či podobu, které mít měly,
  - b) jsou neupotřebitelné k účelu, pro který byly poskytnuty,
  - c) nejsou v rozsahu, množství, míře, hmotnosti, výměře a podobně, v níž být měly,
  - d) nevyhovují požadavkům právních předpisů.
6. Je-li součástí poskytnutého plnění služby i věc, kterou PHSMB pro Zákazníka opatřil (např. květinová výzdoba apod.) a která je určena pro poskytnutí služby a není sjednáno její vrácení, má PHSMB vůči Zákazníkovi ve vztahu k této věci postavení prodávajícího.

### III. Uplatnění reklamace

1. Reklamaci může u PHSMB uplatnit Zákazník, a to osobně či prostřednictvím zástupce.
2. Reklamaci kteréhokoliv plnění lze uplatnit písemně, prostřednictvím doručovatele poštovních zásilek na adresu sídla PHSMB nebo osobně v kterékoliv provozovně PHSMB, a to v pracovní době té které provozovny.
3. O ústním uplatnění reklamace sepiše pracovník PHSMB se Zákazníkem zápis, který bude obsahovat datum uplatnění reklamace, charakteristiku vytkané vady, Zákazníkem požadovaný způsob vyřízení reklamace a způsob jakým bude Zákazník informován o jejím vyřízení, podpis a adresu reklamujícího Zákazníka (dále též jen jako „**reklamační protokol**“). Originál reklamačního protokolu obdrží Zákazník, kopii se ponechá PHSMB.
4. Zákazník je povinen prokazatelným způsobem doložit, že reklamované plnění poskytl PHSMB, a to optimálně doložit daňový doklad od reklamovaného plnění. V případě reklamace věci či zboží je Zákazník povinen předložit také kompletní reklamované zboží. V případě, že Zákazník nedodá věc či zboží kompletní a jeho kompletnost je nezbytná ke zjištění existence reklamované vady a/nebo k jejímu odstranění, běh lhůty pro vyřízení reklamace začíná až dodáním chybějících částí.
5. V případě, že Prodávající bude zasílat při reklamaci zboží PHSMB prostřednictvím třetí osoby, je nezbytné zabalit reklamované zboží do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovujícího nárokům přepravy tak, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození. U křehkého zboží je nezbytné zásilku označit příslušnými symboly. PHSMB není odpovědný za poškození či zkázu věci vzniklé při výše uvedené přepravě.
6. PHSMB je povinen vydat Zákazníkovi potvrzení o uplatnění práva z vadného plnění (dále jen „**potvrzení**“), kterým je vždy též reklamační protokol, který Zákazník převzal při ústním uplatnění reklamace, v ostatních případech bude potvrzení zasláno písemně na Zákazníkem sdělený e-mail či kontaktní poštovní adresu.
7. S ohledem na pietní charakter plnění PHSMB je nezbytné při uplatnění reklamace řádně označit zákazníka a doložit doklad o provedení plnění či provedení plnění ztotožnit jinak.
8. Lhůta k uplatnění reklamace:  
Zákazník je povinen vytknout vady (uplatnit reklamaci):
  - a) zjevné vady při obstarávání plnění PHSMB, nejpozději do ukončení poskytování plnění PHSMB, či při převzetí plnění Zákazníkem,
  - b) jiné než zjevné vady bez zbytečného odkladu poté, co je zjistí, nejpozději však dvou let od poskytnutého plnění, není-li dále v tomto reklamačním řádu uvedeno jinak.
9. Neoznámí-li Zákazník vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, soud mu právo z vadného plnění nepřizná. Jedná-li se o skrytou vadu, platí totéž, nebyla-li vada oznámena bez zbytečného odkladu poté, co ji Zákazník mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do dvou let po odezdání věci.
10. Zákazník je povinen provést kontrolu poskytovaného plnění.



11. Nebude-li Zákazníkem provedena i přes výzvu pracovníka PHSMB kontrola poskytnutého plnění má se za to, že poskytnuté plnění nevykazuje žádné vady a plnění bylo předáno Zákazníkovi okamžikem jeho poskytnutí nebo okamžikem, kdy Zákazníkovi bylo umožněno s plněním nakládat.
12. Práva z odpovědnosti za vady zboží se nevztahují zejména na případy, kdy závada nebo poškození vznikly:
  - a) mechanickým poškozením plnění;
  - b) nedovolenými zásahy, živelnou katastrofou, apod.,
  - c) nesprávným užíváním,
  - d) užíváním v rozporu s návodem k použití nebo pokyny uvedenými na obalu nebo v záručním listu,
  - e) užíváním v rozporu s obecně známými pravidly užívání,
  - f) používáním v podmínkách, které neodpovídají svými vlastnostmi povaze věci,
  - g) neodbornou instalací a obsluhou,
  - h) opotřebením způsobeným obvyklým užíváním,
  - i) odcizením, poškozením nebo přemístěním květinové výzdoby na hrobech a hrobového příslušenství po jeho převzetí Zákazníkem.

#### **IV. Způsob vyřízení reklamace**

1. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se zhotovitel s objednatelům nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy. Zákazník může stav vyřizování reklamace zjistit na adrese provozovny, kde reklamaci uplatnil.
2. Vada díla je považována za podstatné porušení smlouvy v případě, kdy by Zákazník smlouvu neuzavřel v případě, že by takovou vadu při uzavírání smlouvy předvídal, v ostatních případech se jedná o vadu, která není podstatným porušením smlouvy.
3. Je-li vada podstatným porušením smlouvy, má Zákazník dle své volby právo na provedení náhradního plnění, opravu, přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy. Je-li vada nepodstatným porušením smlouvy, má Zákazník právo na odstranění vady nebo přiměřenou slevu.
4. Zákazník není oprávněn požadovat poskytnutí náhradního plnění, jestliže předmět plnění vzhledem k jeho povaze nelze vrátit nebo předat zpět PHSMB.
5. Požadovaný způsob vyřízení reklamace se zapisuje do reklamačního protokolu dle čl. III. tohoto reklamačního řádu.
6. V rozhodnutí o způsobu vyřízení reklamace musí být určena lhůta k vyřízení. K vyřízení reklamace je ten, kdo ji uplatnil, povinen poskytnout obstaravateli součinnost do jejího vyřízení. Nelze-li ve vyřízení reklamace pokračovat proto, že tomu prokazatelně brání neposkytování součinnosti reklamujícího Zákazníka, je možno reklamaci odmítnout jako neoprávněnou.
7. Je-li reklamace uznána za oprávněnou, má Zákazník právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva, a to nejvýše ve výši obvyklé. Jedná se zejména o poštovné k uplatnění reklamace.
8. O vyřízení reklamace PHSMB bezodkladně informuje Zákazníka buď prostřednictvím SMS, e-mailem nebo telefonicky na kontakty uvedené v reklamačním protokolu či při uplatnění reklamace.
9. Prodávající uvede po vyřízení reklamace datum a způsob vyřízení reklamace do reklamačního protokolu, včetně případného potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, resp. zdůvodnění zamítnutí reklamace.

#### **V. Závěrečná ustanovení**

1. V ostatních vztazích neupravených tímto reklamačním řádem se právní vztahy Zákazníka a PHSMB řídí obecně závaznými předpisy, zejména zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zák. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném a účinném znění.
2. Zákazník bere na vědomí, že PHSMB bude v souladu se zněním zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, shromažďovat, zpracovávat a uchovávat jeho osobní údaje v rozsahu nezbytném pro účely evidence uplatněných reklamací, s čímž Zákazník uzavřením smlouvy souhlasí.
3. Aktuální znění reklamačního řádu je pro Zákazníky dostupné v tištěné podobě v každé pobočce PHSMB a v elektronické podobě na webu PHSMB [www.pohrby.cz](http://www.pohrby.cz).

Tento reklamační řád byl vydán s účinností od 1. 1. 2018.

za PHSMB  
Mgr. Michal Tomášek  
ředitel akciové společnosti  
v.r.