

## **Reklamačný poriadok organizácie MARIANUM – Pohrebništvo mesta Bratislavy (ďalej len “reklamačný poriadok”)**

Ustanovenia tohto reklamačného poriadku sa riadia príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka.

Vecami v súlade s týmto reklamačným poriadkom a platnou právnou úpravou sú hnuiteľné veci.

Súčasťou vecí je všetko, čo k veci podľa jej povahy patrí a nemôže byť oddelené bez toho, aby sa tým vec znehodnotila.

### **Článok I. Úvodné ustanovenia**

Organizácia MARIANUM – Pohrebništvo mesta Bratislavy vo svojej prevádzkovej činnosti uskutočňuje:

1. obchodno-predajnú činnosť, v rámci ktorej predáva objednávateľovi nasledovný tovar (veci):
  - vence, kytice, ikebany zo živých a umelých kvetov, rezané živé kvety
  - urny, rakvy a doplnky k pohrebným obradom
  - rôzne sakrálne predmety, sviece, kahance a pod.
2. poskytovanie služieb:
  - prevoz a prenášanie zosnulého
  - čakacia doba súvisiaca s výkonom služieb
  - príjem rakvy so zosnulým
  - prepožičanie chladiaceho zariadenia
  - uloženie a základná úprava zosnulého
  - vybavenie pohrebu
  - prepožičanie obradnej siene vrátane nosičov a ďalších nevyhnutných vecí
  - poskytnutie hudobného doprovodu, organu alebo reprodukovanej hudby
  - zaplatenie odvodu poplatku SOZA
  - výkon organizátora a rečníka
  - výkop hrobu
  - uloženie rakvy so zosnulým do hrobového miesta
  - exhumácia
  - likvidácia pomníka
  - zabezpečenie obnovy urnového a hrobového miesta
  - manipulácia s telom zosnulého na spopólnenie
  - výkon kremácie
  - úprava popola
  - uloženie urny do urnového miesta
  - rozptyl spopólnených ľudských pozostatkov
  - prepožičanie vencov z umelých kvetov
  - aranžovanie kvetov
  - likvidácia kvetinovej výzdoby
  - prenájom hrobových a urnových miest
  - služby spojené s prevádzkovaním pohrebísk
  - ďalšie služby podľa osobnej dohody s objednávateľom

### **Článok II. Zodpovednosť za vady**

Organizácia MARIANUM – Pohrebništvo mesta Bratislavy týmto reklamačným poriadkom v súlade s ustanovením § 502 ods. 1 Občianskeho zákonníka vyhlasuje, že pri poskytovaní služieb a predaji tovaru (veci) súvisiacich s prípravou a realizáciou konkrétneho pohrebného obradu (v zmysle objednávky podpísanej objednávateľom) zodpovedá za vady nasledovným spôsobom:

1. za vadu tovaru (veci), s výnimkou rakvy s príslušenstvom, rezaných živých kvetov, kytic, ikeban a vencov zo živých kvetov, zodpovedá organizácia MARIANUM – Pohrebništvo mesta Bratislavy v zmysle platnej právnej úpravy (záručná doba podľa druhu tovaru)
2. pri vade rakvy s príslušenstvom zodpovedá organizácia MARIANUM - Pohrebništvo mesta Bratislavy v zmysle ods. 2 §619 Občianskeho zákonníka len do času jej spopólnenia alebo uloženia do hrobového miesta. Rakva s príslušenstvom je tovar špecifický, nakoľko po jej spopólnení alebo uložení do zeme nie je možné skontrolovať jej stav a kvalitu.
3. pri rezaných živých kvetoch, kyticiach, ikebanách a vencoch zo živých kvetov zodpovedá organizácia MARIANUM – Pohrebništvo mesta Bratislavy len za vadu, ktorú má uvedený tovar /vec/ v čase prevzatia alebo v čase možného prevzatia objednávateľom
4. za vadu poskytnutej služby a vadu ďalšej služby poskytnutej podľa osobnej dohody s objednávateľom zodpovedá organizácia MARIANUM – Pohrebništvo mesta Bratislavy do času ich prevzatia objednávateľom.

### **Článok III. Uplatnenie práv vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady**

Práva vyplývajúce zo zodpovednosti za vady je objednávateľ povinný uplatniť v organizácii MARIANUM – Pohrebništvo mesta Bratislavy v stanovenom čase nasledovným spôsobom:

1. pri vade tovaru (veci), okrem rakvy s príslušenstvom, bez zbytočného odkladu po tom, čo si mal možnosť objednávateľ vec prezrieť, najneskôr do dvoch rokov na tom stredisku organizácie MARIANUM – Pohrebništvo mesta Bratislavy, ktoré predaj tovaru (veci) zabezpečovalo
2. pri vade rakvy s príslušenstvom ihneď pri zistení vady, najneskôr do času, kým rakva nie je uložená do žiaroviska kremačnej pece alebo do hrobového miesta, na stredisku ktoré obrad zabezpečovalo
3. pri vade rezaných živých kvetov a všetkých výrobkoch z nich ihneď pri ich prevzatí, pred obradom alebo po obrade, najneskôr však do 30 minút po uskutočnení obradu (pohrebu) v mieste jeho konania alebo na príslušnom stredisku organizácie MARIANUM – Pohrebništvo mesta Bratislavy, ktoré ich predaj zabezpečovalo
4. pri vade objednávateľom objednanej a organizáciou MARIANUM – Pohrebništvo mesta Bratislavy poskytnutej služby ihneď pri jej poskytovaní, pred obradom alebo po obrade, najneskôr však do 30 minút po uskutočnení obradu (pohrebu) v mieste jeho konania alebo na príslušnom stredisku organizácie MARIANUM – Pohrebništvo mesta Bratislavy, ktoré službu zabezpečovalo.

### **Článok IV. Spôsob uplatnenie nároku objednávateľa vyplývajúceho zo zodpovednosti za vady**

Objednávateľ je povinný svoj nárok, ktorý vyplynul z toho, že na poskytnutej službe alebo tovare /veci / sa vyskytla vada, uplatniť jedným z uvedených spôsobov:

- a) písomne, formou zápisu do Knihy reklamácií umiestnenej na príslušnom stredisku organizácie MARIANUM - Pohrebništvo mesta Bratislavy poskytujúcim službu alebo na mieste predaja tovaru (veci),
- b) písomne do tlačiva „Záznam o príprave a priebehu pohrebného obradu“ u obrádnika organizácie MARIANUM – Pohrebništvo mesta Bratislavy, ktorý pre objednávateľa organizoval pohrebný obrad.

Objednávateľ tovaru (veci) alebo služby svojím podpisom v Objednávke pohrebného obradu a v Zázname o príprave a priebehu pohrebného obradu potvrdzuje, že sa oboznámil s obsahom reklamačného poriadku, berie ho na vedomie a pri uplatňovaní reklamácie bude postupovať v súlade s ním.

### **Článok V. Zánik práva vyplývajúceho zo zodpovednosti za vady**

Objednávateľ je povinný uplatniť svoje právo vyplývajúce zo zodpovednosti za vadu tovaru (veci) a služby poskytnutej organizáciou MARIANUM – Pohrebništvo mesta Bratislavy na základe objednávky objednávateľa (uplatniť reklamáciu) spôsobom, v miestach a lehotách tak, ako to stanovuje tento reklamačný poriadok. V opačnom prípade mu zanikajú všetky práva vyplývajúce zo zodpovednosti za vady.

### **Článok VI. Reklamačné konanie**

Organizácia MARIANUM – Pohrebništvo mesta Bratislavy ihneď po uplatnení reklamácie objednávateľom začne reklamačné konanie. Výsledkom reklamačného konania bude:

- a) neuznanie nárokov z uplatnených práv vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady
- b) výmena tovaru (veci)
- c) oprava tovaru (veci)
- d) doplnenie, úprava alebo zmena spôsobu poskytovanej služby
- e) poskytnutie zľavy z ceny predaného tovaru (veci) alebo poskytnutej služby
- f) vrátenie kúpnej ceny tovaru (veci) alebo ceny za poskytnutú službu.

Organizácia MARIANUM – Pohrebništvo mesta Bratislavy rozhodne o reklamácií najneskôr do 30 dní odo dňa podania reklamácie. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie vady znalecký posudok a pod. .

### **Článok VII. Zrušovacie ustanovenie**

Dňom 31.03.2006 zrušujem Reklamačný poriadok mestskej príspevkovej organizácie MARIANUM - Pohrebništvo mesta Bratislavy zo dňa 15.05.2000.

### **Článok VIII. Účinnosť**

Tento Reklamačný poriadok organizácie MARIANUM - Pohrebništvo mesta Bratislavy nadobúda účinnosť dňom 01.04.2006.

Bratislava dňa 23.03.2006

Mgr. Miloslav Hrádek  
riaditeľ organizácie  
v.r.