

# **ZBIERKA**

## **INTERNÝCH PREDPISOV**

**Čiastka 2: Bratislava 15. júla 2022**

**Ročník 2022**

# **38**

## **REKLAMAČNÝ PORIADOK**

**38**  
**Rozhodnutie riaditeľa**  
**organizácie MARIANUM**  
**z 15.07.2022**  
**Reklamačný poriadok**

**1**  
**Základné ustanovenia**

1. Tento reklamačný poriadok organizácie MARIANUM – Pohrebníctvo mesta Bratislavy, so sídlom Šafárikovo námestie 3, 811 02 Bratislava (ďalej len „**organizácia Marianum**“ alebo „**predávajúci**“) je vydaný na základe zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník a zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Na poskytovanie pohrebných služieb, služieb krematória a služieb pohrebiska sa vzťahuje tiež zákon č. 131/2010 Z. z. o pohrebníctve. Tento reklamačný poriadok upravuje postup, spôsob a podmienky reklamácie tovaru (veci) alebo služieb poskytovaných organizáciou Marianum fyzickým osobám spotrebiteľom (ďalej ako „**zákazník**“) a informuje zákazníka o právach zákazníka a povinnostiach predávajúceho pri predaji tovarov a služieb, zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby, o existencii a podrobnostiach záruky poskytovanej výrobcom alebo predávajúcim, o podmienkach a postupe pri reklamácií tovarov a služieb, o spôsobe vybavenia reklamácie a o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov.
2. **Organizáciu Marianum ako predávajúceho je možné v súvislosti s uplatnením reklamácie tovaru alebo služby kontaktovať osobne na prevádzkarni, v ktorej bol tovar alebo služba predaná alebo poskytnutá alebo písomne doporučeným listom na adrese: MARIANUM – Pohrebníctvo mesta Bratislavy, Šafárikovo nám. č. 3, 811 02 Bratislava alebo e-mailom na adrese: [kontakt@marianum.sk](mailto:kontakt@marianum.sk)**
3. **Tento reklamačný poriadok je zverejnený v elektronickej forme na webovej stránke organizácie Marianum [www.marianum.sk](http://www.marianum.sk)**
4. Tento reklamačný poriadok sa nevzťahuje na právne vzťahy zo zodpovednosti za vady tovaru alebo služby (reklamácie), ktoré vznikajú medzi organizáciou Marianum a právnickou osobou alebo fyzickou osobou – podnikateľom, ktorá nevystupuje v postavení spotrebiteľa. Vzťahy zo zodpovednosti za vady tovaru alebo služby medzi organizáciou Marianum a podnikateľom sa spravujú príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a všeobecnými obchodnými podmienkami organizácie Marianum.
5. Organizácia Marianum v rámci svojej podnikateľskej činnosti vykonáva najmä:
  - a) Výrobu a predaj pohrebných vencov a kytíc
  - b) Predaj tovaru konečnému spotrebiteľovi:
    - vence, kytice, ikebany zo živých a umelých kvetov, rezané živé kvety a ďalšie výrobky zo živých kvetov
    - urny, rakvy a doplnky k pohrebným obradom
    - rôzne sakrálne predmety, sviece, kahance a pod.

- ďalšie predmety podľa aktuálnej ponuky
- c) Poskytovanie pohrebných služieb a kremačných služieb:
- prevoz a prenášanie zosnulého
  - príjem rakvy so zosnulým
  - príjem rakvy do chladiaceho zariadenia
  - uloženie a základná úprava zosnulého
  - vybavenie pohrebu
  - prepožičanie obradnej siene vrátane nosičov a ďalších nevyhnutných komponentov
  - zapožičanie priestorov na prezliekanie a úpravu zosnulých
  - poskytnutie služieb hudobného doprovodu, orgánu alebo reprodukovanej hudby
  - poskytnutie služieb organizátora a rečníka pri pietnom akte
  - uloženie rakvy so zosnulým do hrobového miesta
  - likvidácia pomníka
  - manipulácia s telom zosnulého na spopolnenie
  - odstránenie madiel z truhly pred kremáciou
  - výkon kremácie
  - úprava popola
  - uloženie urny do urnového miesta
  - presypanie spopolnených ostatkov do inej urny
  - dočasná úschova urny
  - rozptyl spopolnených ľudských pozostatkov
  - prepožičanie výzdoby, vencov z umelých kvetov
  - aranžovanie kvetov
  - likvidácia kvetinovej výzdoby
  - služby spojené s prevádzkovaním pohrebísk
  - doručovanie kytíc, vencov a ikebán so službou zapálenia sviečky či kahanca v mene zákazníka
  - ďalšie služby v zmysle platného cenníka kremačných služieb a služieb poskytovaných na pohrebiskách na území hlavného mesta Slovenskej republiky Bratislavy a podľa individuálnej dohody so zákazníkom.

## 2

### **Práva zákazníka a povinnosti predávajúceho Kvalita tovarov a služieb**

1. Každý zákazník má právo na tovar a služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie a náhradu škody. Každý zákazník má právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách.
2. Predávajúci je povinný predávať výrobky v správnej hmotnosti, miere a množstve a umožniť zákazníkovi prekontrolovať správnosť týchto údajov; predávať výrobky a poskytovať služby v bežnej kvalite a bez väd; predávať výrobky a poskytovať služby za dohodnuté ceny; správne účtovať ceny pri predaji výrobkov alebo pri poskytovaní služieb; zabezpečovať hygienické podmienky pri predaji tovarov a služieb; dodržiavať

podmienky skladovania tovarov tak, aby nedošlo k ich znehodnoteniu; predviesť zákazníkovi tovar ak to povaha tovaru umožňuje; zabezpečiť predaj tovaru a služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne a bezpečné použitie.

3. Predávajúci je povinný pri predaji informovať zákazníka o cene a vlastnostiach predávaného tovaru, o spôsobe jeho použitia, o cene a charaktere poskytovanej služby, o podmienkach uchovávaní a skladovania tovaru, o riziku súvisiacom s poskytovanou službou.
4. Predávajúci je povinný vydať zákazníkovi doklad o kúpe tovaru alebo o poskytnutí služby, v ktorom je uvedené obchodné meno a sídlo predávajúceho, adresa prevádzkarne, dátum predaja, názov a množstvo tovaru alebo druh služby, cena jednotlivého tovaru alebo služby a celková cena, ktorú zákazník zaplatil.
5. Predávajúci je povinný zákazníka riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv. **Bližšie informácie o podmienkach a spôsobe vybavenia reklamácie sú uvedené v článku 3 až 8 tohto reklamačného poriadku.**
6. V prevádzkarni predávajúceho musí byť počas prevádzkovej doby prítomný zamestnanec poverený vybavovať reklamácie.
7. Predávajúci nesmie ukladať zákazníkovi povinnosti bez právneho dôvodu; upierať zákazníkovi jeho práva a používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách.
8. Predávajúci je povinný vo vzťahu k zákazníkovi dodržiavať zásadu rovnakého zaobchádzania v poskytovaní tovarov a služieb.
9. Ďalšie práva zákazníkov a povinnosti predávajúcich a kvalitu tovarov a služieb upravuje najmä zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a zákon č. 40/1964 Občiansky zákonník.
10. Proti porušeniu práv a povinností vyplývajúcich z tohto reklamačného poriadku ako aj ďalších práv a povinností ustanovených zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník môže sa zákazník domáhať na súde ochrany svojho práva. Zákazník, ktorý na súde úspešne uplatní porušenie práva alebo povinnosti ustanovenej zákonom má právo na primerané finančné zadosťučinenie od toho, kto za porušenia právo alebo povinnosti zodpovedá.
11. Každý zákazník má právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia sporov v zmysle zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Bližšie informácie ohľadne alternatívneho riešenia sporov sú uvedené v článku 9 tohto reklamačného poriadku.

### 3

#### **Zodpovednosť predávajúceho za vady tovaru alebo služby Záručná doba**

1. Predávaný tovar (vec) alebo poskytovaná služba musí mať požadovanú alebo predpísanú kvalitu, množstvo, mieru alebo hmotnosť a musí byť bez väd, najmä musí zodpovedať záväzným technickým normám a súvisiacim právnym

predpisom. Ak to povaha veci pripúšťa, zákazník má právo, aby sa vec pred ním prekontrolovala alebo aby sa mu jej činnosť predviedla.

2. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec alebo služba pri prevzatí zákaznikom. Pri použitých veciach predávajúci nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu predávajúci nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
3. **Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci aj za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka). Záručná doba je 24 mesiacov. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.** Ak ide o použitú vec, zákazník sa s predávajúcim môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej ako 12 mesiacov.
4. **Na žiadosť kupujúceho je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha veci umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe.**
5. **Záručné doby začínajú plynúť od prevzatia veci alebo služby kupujúcim.**
6. Práva zo zodpovednosti za vady veci, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
7. **Ak ide o veci, ktoré sa rýchlo kazia, predávajúci zodpovedá iba za vady, ktoré má predaná vec v momente jej prevzatia zákaznikom (záručná doba sa v tomto prípade neuplatňuje). Práva zo zodpovednosti za vady pri veciach, ktoré sa rýchlo kazia, musia sa uplatniť najneskôr v deň nasledujúci po kúpe; inak práva zaniknú.**
8. Ak ide o použitú vec, zaniknú práva zo zodpovednosti za vady, ak neboli uplatnené do 24 mesiacov odo dňa prevzatia použitej veci kupujúcim alebo do doby, na ktorej sa predávajúci a kupujúci dohodli.
9. Doba od uplatnenia reklamácie až do doby, keď zákazník po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. **Predávajúci je povinný vydať zákazníkovi potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania.**
10. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia novej veci. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.
11. **Pri vade rakvy s príslušenstvom zodpovedá organizácia Marianum len do času jej spopolnenia alebo uloženia do hrobového miesta. Rakva s príslušenstvom je tovar špecifický, nakoľko po jej spopolnení alebo uložení do zeme nie je možné skontrolovať jej stav a kvalitu.**
12. **Pri tovare, ktorý sa rýchlo kazí, t.j. najmä u rezaných živých kvetoch, kyticiach, ikebanách, vencoch zo živých kvetov a všetkých výrobkov z nich, zodpovedá organizácie Marianum len za vadu, ktorú má uvedený tovar v čase prevzatia zákaznikom.** Ak si zákazník uvedený tovar neprevezme v dohodnutý čas, organizácia Marianum nezodpovedá za vady, ktoré vznikli na uvedenom tovare (veci) do doby prevzatia zákaznikom.
13. Organizácia Marianum nezodpovedá za vady tovaru (veci) a služby najmä (ale nie výlučne) ak:

- a) zákazník spôsobil vadu tovaru (veci) alebo služby sám, najmä nesprávnou manipuláciou s tovarom,
- b) zákazník spôsobil vznik skutočností, za ktorých nie je organizácia Marianum schopná dodať objednanú službu v bežnej kvalite, za ktorej by bola služba dodaná za bežných podmienok a bola zákazníkovi pre vadu poskytnutá zľava z ceny služby,
- c) zákazník pred prevzatím tovaru (veci) o vade tovaru (na veci) vedel, resp. bol na vadu výslovne a jasne upozornený a bola pre vadu poskytnutá zľava z kúpnej ceny (veci) tovaru,
- d) zákazník pred dodaním služby vedel, že nastali skutočnosti, za ktorých nie je organizácia Marianum schopná dodať objednanú službu v bežnej kvalite, za ktorej by bola služba dodaná za bežných podmienok a bola zákazníkovi pre vadu poskytnutá zľava z ceny služby,
- e) vady na tovare (veci) vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebenia tovaru (veci) spôsobeného bežným používaním alebo nesprávnym používaním,
- f) boli vady spôsobené zásahom neoprávnenej osoby do tovaru (veci) alebo jeho súčasti,
- g) bola vada služby spôsobená zásahom neoprávnenej osoby do procesu poskytovania služby a/alebo zásahom neoprávnenej osoby do zariadenia alebo jeho súčasti, potrebného na poskytnutie služby,
- h) ak sa vada tovaru reklamuje po uplynutí záručnej doby alebo inej lehoty, v ktorej sa má reklamácia vady tovaru v zmysle tohto reklamačného poriadku uplatniť,
- i) sa vady na poskytnutej službe reklamujú po uplynutí lehoty, v rámci ktorej má služba spĺňať špecifické vlastnosti alebo po uplynutí lehoty, v rámci ktorej sa má reklamácia služby v zmysle tohto reklamačného poriadku uplatniť.

#### 4

### **Lehota na uplatnenie reklamácie Informácie o spôsobe vybavenia reklamácie**

1. Uplatnenie zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby zo strany zákazníka sa považuje za reklamáciu. Predávajúci môže vybaviť reklamáciu odôvodneným zamietnutím reklamácie, odovzdaním opraveného tovaru, výmenou tovaru, vrátením kúpnej ceny tovaru alebo služby, vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru alebo služby, a to podľa zásad uvedených v nasledujúcich bodoch tohto článku reklamačného poriadku.
2. **Ak zákazník uplatní reklamáciu veci alebo služby včas a ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má zákazník právo, aby bola vada bezplatne, včas a riadne odstránená. Organizácia Marianum je povinná vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Organizácia Marianum môže namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to zákazníkovi nespôsobí závažné ťažkosti.**
3. **Zákazník môže namiesto odstránenia vady veci požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým organizácii**

**Marianum nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.**

- 4. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má zákazník právo buď na výmenu veci alebo od kúpy odstúpiť a vrátenie kúpnej ceny. Uvedené právo prislúcha aj zákazníkovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však zákazník nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať.**
- 5. Ak ide o iné neodstrániteľné vady veci alebo služby, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.**
- 6. Ak organizácia Marianum nevybaví reklamáciu v lehote 30 dní, zákazník má právo od zmluvy odstúpiť a na vrátenie kúpnej ceny alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok. V prípade reklamovanej služby má nárok na odstúpenie od zmluvy a vrátenie kúpnej ceny za službu.**
7. Reklamáciu je zákazník povinný uplatniť u organizácie Marianum v stanovenom čase nasledovným spôsobom:
  - i. Pri vade tovaru (veci) bez zbytočného odkladu po tom, čo si mal možnosť vec pozrieť alebo ak sa vyskytla vada až po prevzatí tovaru , a to (veci) najneskôr v záručnej dobe, zákazník uplatní reklamáciu na príslušnej prevádzke organizácie Marianum alebo na tom stredisku organizácie Marianum, ktoré predaj tovaru (veci) zabezpečovalo.**
  - ii. 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 organizácie Marianum, na ktorom sa pohrebný obrad zabezpečoval alebo na stredisku, v ktorom sa pohrebný obrad vykonal.**
  - iii. Pri vade na rezaných živých kvetoch, kyticiach, ikebanách, vencoch zo živých kvetov a všetkých výrobkoch z nich ihneď pri ich prevzatí, resp. najneskôr do 24 hod. po uskutočnení obradu (pohrebu) v mieste jeho konania alebo na príslušnom stredisku organizácie Marianum, ktoré ich predaj zabezpečovalo.**
  - iv. Pri vade črepníkových kvetov ihneď pri ich prevzatí, resp. najneskôr do 48 hodín od ich prevzatia, a to v mieste prevádzky organizácie Marianum, ktoré ich predaj zabezpečovalo.**
  - v. Pri vade poskytnutej služby ihneď pri jej poskytnutí, najneskôr do 24 hod. po jej poskytnutí, resp. prevzatí napr. po uskutočnení obradu (pohrebu), a to v mieste jeho konania alebo na príslušnom stredisku organizácie Marianum, ktoré ich predaj zabezpečovalo.**
8. Reklamáciu môže zákazník podať tiež spôsobom vyplývajúcim z článku 5 bodu 1. tohto reklamačného poriadku.
9. Ak zákazník tovar (vec) alebo poskytovanú službu neprezrie alebo nezariadil, aby sa prevzala v čase prechodu nebezpečenstva škody na tovare (veci) alebo poskytnutej službe, môže uplatniť nároky z väd zistiteľných pri tejto prehliadke, len keď preukáže, že tieto vady mal tovar (vec) alebo poskytnutá služba už v čase prechodu nebezpečenstva škody na tovare (veci).

## Spôsob uplatnenia reklamácie Potvrdenie o prijatí reklamácie

1. Zákazník je oprávnený uplatniť u predávajúceho reklamáciu jedným z uvedených spôsobov:
  - a) osobne, formou zápisu do knihy reklamácií umiestnenej na príslušnej prevádzke/stredisku,
  - b) písomne doporučeným listom na adrese MARIANUM – Pohrebništvo mesta Bratislavy, Šafárikovo nám. č. 3, 811 02 Bratislava
  - c) alebo e-mailom na: kontakt@marianum.sk
2. Pri uplatnení reklamácie tovaru (veci) alebo služby je zákazník povinný organizácii Marianum bez zbytočného odkladu:
  - a) predložiť originál dokladu o kúpe alebo originál záručný list, z ktorých je zrejmé u koho, kedy, čo a v akej cene bolo zakúpené alebo iné hodnoverné potvrdenie o kúpe tovaru alebo služby
  - b) odovzdať vadný tovar (vec) predávajúcemu
  - c) označiť a popísať vadu, spôsob akým sa vada prejavuje a uviesť všetky skutočnosti a dôkazy, ktorými odôvodňuje reklamáciu (napr. predloženie fotodokumentácie a pod.)
  - d) poskytnúť súčinnosť pri vyplnení reklamačného protokolu
  - e) poskytnúť osobné údaje a kontaktné údaje potrebné na vybavenie reklamácie
  - f) uviesť akých práv podľa článku 4. bodu 1. až 5. tohto reklamačného poriadku sa zákazník uplatnením reklamácie domáha.
3. Organizácia Marianum nezodpovedá za nesprávne alebo neúplné údaje uvedené zákazníkom v ním uplatnenej reklamacii a za nemožnosť doručenia písomností na zákazníkom uvedenú kontaktnú adresu alebo za nemožnosť kontaktovania zákazníka iným spôsobom, ktorý si zákazník zvolil.
4. Uplatnením reklamácie sa začína reklamačné konanie. **Organizácia Marianum je povinná pri uplatnení reklamácie poučiť zákazníka o jeho právach uvedených v článku 4. bode 1. až 5. tohto reklamačného poriadku.** Na základe rozhodnutia zákazníka, ktoré z týchto práv si uplatňuje, je organizácia Marianum povinná určiť spôsob vybavenia reklamácie. Reklamačné konanie je podrobne upravené v článku 7. tohto reklamačného poriadku.
5. **Organizácia Marianum je povinná pri uplatnení reklamácie vydať zákazníkovi potvrdenie o prijatí reklamácie. Potvrdenie o prijatí reklamácie sa odovzdá osobne pri uplatnení reklamácie alebo poštou, ak bola reklamácia podaná poštou alebo e-mailom, ak bola reklamácia uplatnená e-mailom, prípadne iným vhodným spôsobom, o ktorý zákazník požiadal.**
6. Ak nie je možné potvrdenie o prijatí reklamácie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, **najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.** Potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak zákazník má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
7. **Vzor potvrdenia o prijatí reklamácie tvorí prílohu č. 1 tohto reklamačného poriadku.**



## 6

### Zánik práva vyplývajúceho zo zodpovednosti za vady

1. Zákazník je povinný uplatniť svoje právo vyplývajúce zo zodpovednosti za vady tovaru (veci) a služby poskytnuté organizáciou Marianum spôsobom, v miestach a lehotách a spôsobom tak, ako to stanovuje tento reklamačný poriadok. V opačnom prípade mu zanikajú všetky práva vyplývajúce zo zodpovednosti za vady.
2. Zákazník v prípade zistenia vady tovaru alebo služby je povinný uplatniť reklamáciu u predávajúceho bezodkladne a tovar ďalej nepoužívať.

## 7

### Reklamačné konanie

1. Organizácia Marianum ihneď po uplatnení reklamácie zákazníkom začne reklamačné konanie. Organizácia Marianum po prijatí reklamácie poučí zákazníka o jeho právach uvedených v článku 4. bode 1. až 5. tohto reklamačného poriadku. Poučenie o právach organizácia Marianum vykoná spôsobom, akým bola uplatnená reklamácia (osobne, písomne poštou alebo e-mailom).
2. **Organizácia Marianum na základe rozhodnutia zákazníka, ktoré z týchto práv uplatňuje (s prihliadnutím na typ vady) určí spôsob vybavenia reklamácie v zmysle článku 4 bodu 1. až 5. reklamačného poriadku ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitá technická zhodnotenie stavu tovaru (veci) alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.**
3. **Výsledkom reklamačného konania s ohľadom na pravidlá uvedené v článku 4 bode 1. až 5. tohto reklamačného poriadku bude:**
  - a) **neuznanie nárokov z uplatnenej reklamácie – zamietnutie reklamácie**
  - 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.**
4. Organizácia Marianum si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu, ak vadu tovaru (veci) a/alebo služby alebo zníženie kvality služby spôsobilo neoprávnené, neodborné, nesprávne konanie zákazníka, resp. jeho zásah do tovaru alebo poskytovanej služby alebo zásah iných tretích osôb, ktorým zákazník umožnil vedome alebo nevedome, nedbanlivostným alebo úmyselným konaním takýto zásah.
5. **Po určení spôsobu vybavenia reklamácie organizácia Marianum reklamáciu vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch aj neskôr, nie však v lehote dlhšej ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného tovaru/služby, výmenou tovaru, vrátenie kúpnej ceny tovaru alebo služby, vyplatením**

primeranej zľavy z ceny tovaru alebo služby, výzva na prevzatie plnenia alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie.

6. **Organizácia Marianum je povinná o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.** Ak k prevzatiu predmetu reklamácie dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto bodu začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie organizáciou Marianum.
7. **Ak organizácia Marianum nevybaví reklamáciu v lehote 30 dní, zákazník má právo od zmluvy odstúpiť a na vrátenie kúpnej ceny alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok. V prípade reklamovanej služby má nárok na odstúpenie od zmluvy a vrátenie kúpnej ceny za službu.**
8. **Ak zákazník reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia;** bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od zákazníka vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť zákazníkovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.
9. **Ak zákazník reklamáciu tovaru (veci) uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže zákazník zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia.** Ak zákazník odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný zákazníkovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.
10. Ak si zákazník vymenenú vec po vybavení reklamácie včas neprevezme, začne nová záručná doba plynúť odo dňa, kedy bol povinný si vec po reklamacii prevziať.
11. Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo zákazníka na náhradu škody podľa osobitného predpisu – zákona č. 294/1999 Z. z. o zodpovednosti za škodu spôsobenú vadným výrobkom.
12. **Vzor potvrdenia o vybavení reklamácie tvorí prílohu č. 2 tohto reklamačného poriadku.**

## 8

### Zrušenie objednávky

1. **Odstúpiť od objednávky rezaných živých kvetov a ďalších výrobkov zo živých kvetov (zrušiť objednávku), ktorá bola vykonaná elektronicky, organizácia Marianum umožňuje zákazníkovi iba do 48 hodín pred požadovaným doručením rezaných živých kvetov a ďalších výrobkov zo živých kvetov, a to**

telefonicky na telefónnom čísle 0910 991 459, 02/50 700 110 a zároveň e-mailom na [kvetinarstvo@marianum.sk](mailto:kvetinarstvo@marianum.sk)

2. Podmienka pre akceptovanie žiadosti o zrušenie objednávky podľa predchádzajúceho bodu je, aby sa na realizácii objednávky ešte nezačalo pracovať (práca na objednávke začína nákupom kvetov). Pri zrušení objednávky je potrebné uviesť meno a priezvisko objednávateľa, e-mail a číslo objednávky.
3. Organizácia Marianum má právo zrušiť objednávku akéhokoľvek tovaru alebo služby:
  - a) ak z dôvodu nedostupnosti tovaru alebo služby nie je schopná dodať tovar alebo službu zákazníkovi v požadovanej lehote alebo v cene, ktorú uvádza pri produkte, pokiaľ sa so zákazníkom nedohodne na náhradnom plnení,
  - b) ak údaje uvedené v objednávke nezodpovedajú skutočnosti,
  - c) ak za daný tovar (vec) alebo službu nebude v časovom intervale (potrebnom na realizáciu objednávky) zákazníkom zaplatené.
4. O zrušení objednávky bude zákazník zo strany predávajúceho informovaný bez zbytočného odkladu vhodným spôsobom, napr. e-mailom alebo telefonicky, prípadne písomne poštou.
5. V prípade úhrady kúpnej ceny alebo jej časti budú pri zrušení objednávky podľa bodu 1. a 2. tohto článku finančné prostriedky vrátené zákazníkovi najneskôr v lehote 14 dní spôsobom, akým došlo k ich zaplateniu alebo iným dohodnutým spôsobom.

## 9

### **Nespokojnosť zákazníka s vybavením reklamácie Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov**

1. Ak zákazník nie je spokojný so spôsobom, ktorým organizácia Marianum vybavila jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že organizácia Marianum porušila jeho práva ako zákazníka, má právo obrátiť sa na organizáciu Marianum so žiadosťou o nápravu a pokúsiť sa spor vyriešiť komunikáciou s predávajúcim.
2. **Zákazník sa môže so žiadosťou o nápravu obrátiť na predávajúceho osobne na prevádzkarni, v ktorej bol tovar alebo služba predaná alebo poskytnutá alebo písomne doporučeným listom na adrese: MARIANUM – Pohrebníctvo mesta Bratislavy, Šafárikovo nám. č. 3, 811 02 Bratislava alebo e-mailom na: [kontakt@marianum.sk](mailto:kontakt@marianum.sk)**
3. **Ak organizácia Marianum na žiadosť zákazníka podľa predchádzajúceho bodu odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania zákazníkom, má zákazník právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa §11 a §12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov na subjekt alternatívneho riešenia sporov. Právo zákazníka obrátiť sa na príslušný súd tým nie je dotknuté.**
4. **Alternatívne riešenie sporov je podľa citovaného zákona bezodplatné.**
5. Uzavretá dohoda o vyriešení sporu pred orgánom alternatívneho riešenia sporov je pre strany sporu záväzná.
6. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov je zverejnený na webovej stránke Ministerstva hospodárstva SR [Zoznam subjektov alternatívneho](#)

**7. Orgánom alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov je napr. Slovenská obchodná inšpekcia (SOI). Podávanie návrhov je možné:**

- **Písomne na adresu: Slovenská obchodná inšpekcia, ústredný inšpektorát, Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Bajkalská 21/A, p. p. 29, 827 99 Bratislava**
- **E-mailom na adresu: [ars@soi.sk](mailto:ars@soi.sk)**

## **10**

### **Zrušovacie ustanovenie**

Ruší sa reklamačný poriadok organizácie Marianum zo dňa 06.02.2019. Reklamácie podané do dňa účinnosti tohto reklamačného poriadku, ak aj nároky z nich vyplývajúce, sa posudzujú podľa reklamačného poriadku zo dňa 06.02.2019.

## **11**

### **Platnosť a účinnosť**

Tento reklamačný poriadok bol schválený a nadobúda platnosť dňa 15.07.2022 a účinnosť dňa 28.07.2022.

## **12**

### **Prílohy**

**Príloha č. 1** – Potvrdenie o prijatí reklamácie

**Príloha č. 2** – Potvrdenie o vybavení reklamácie