



Časový postup zpracování poradenské služby

Název dokumentu: Časový postup zpracování poradenské služby
Zpracoval: ŠM
Schválil: Ing. Jiří Alina
Číslo dokumentu: ČP 01
Platnost od: 1.1.2023
Společnost: AgroConsult Bohemia s.r.o.
IČO: 04656245
Sídlo společnosti: Husova tř. 1845/11, České Budějovice 3, 370 01 České Budějovice
Pracoviště: Husova tř. 1845/11, 370 01 České Budějovice

1. Časový postup zpracování poradenské služby

1.1 Příjem požadavku od klienta

- formou kontaktního formuláře na [www. https://agroconsult.cz/](https://agroconsult.cz/))
 - prostřednictvím přímého kontaktu – telefon, email, osobní jednání
- Požadavek je do 24 hodin od přijetí pověřenou osobou zadán do systému a záznam obsahuje tyto informace:
- jméno a příjmení / obchodní název
 - IČO
 - jméno a příjmení kontaktní osoby
 - popis požadavku klienta
 - identifikace osoby, která do systému požadavek zanesla

1.2 Výběr nejvhodnějšího poradce / přidělení řešitele

Koordinátor každý pracovní den provede revizi nově zadaných požadavků, ve spolupráci s jednatelem společnosti určí řešitele, kterého zadá do systému a odešle mu informaci, že byl pověřen řešením případu. Řešitel (poradce) je povinen do 24 hodin od doručení této informace kontaktovat klienta, vyžádat si potřebné informace a zahájit řešení požadavku.

1.3 Sepsání smlouvy o poskytování poradenských služeb

Od odsouhlasení řešení požadavku klientem bude nejpozději do 5 pracovních dní vyhotovena smlouva o poskytování poradenských služeb, resp. objednávka.

1.4 Provedení poradenské služby poradcem

Po podpisu smluvní dokumentace oběma smluvními stranami zahájí řešitel (poradce) poradenskou službu dle požadavku klienta.
Veškeré skutečnosti včetně předpokládané doby trvání služby zaznamenává řešitel (poradce) v systému.

1.5 Dokončení poradenské služby

Záznam o dokončení poradenské služby zanese řešitel (poradce) do systému. V případě požadavku na konzultaci generuje řešitel (poradce) žádost na akreditovaného poradce v systému.
Před odevzdáním poradenské služby provede akreditovaný poradce její revizi a kontrolu týkající se:

- věcné a administrativní správnosti
- úplnosti
- splnění termínů

1.6 Vystavení a odeslání faktury za poradenskou službu klientovi

- v případě jednorázové fakturace nejpozději do 14 kalendářních dní od dokončení poradenské služby zadá řešitel (poradce) do systému požadavek na vystavení faktury za službu
- měsíční fakturace dle čl. III VOP

2. Časový postup zpracování poradenské služby - schéma

2.1 Příjem požadavku od klienta

↓ 24 hodin

2.2 Výběr nejvhodnějšího poradce / přidělení řešitele

↓ 5 pracovních dní od odsouhlasení řešení klientem

2.3 Sepsání smlouvy o poskytování poradenských služeb

2.4 Provedení poradenské služby poradcem

↓ dle charakteru poradenské služby

2.5 Dokončení poradenské služby

↓ 14 kalendářních dní

2.6 Vystavení a odeslání faktury za poradenskou službu klientovi