



Reklamační řád

AgroConsult Bohemia s.r.o.

Název dokumentu:	Reklamační řád
Zpracoval:	ŠM
Schválil:	Ing. Jiří Alina
Číslo dokumentu:	RŘ 01
Platnost od:	1.1.2023

V případě, že chcete reklamovat službu poskytnutou zástupcem nebo pracovníkem společnosti AgroConsult Bohemia s.r.o., případně podat stížnost na jeho činnost, postupujte dle pokynů našeho reklamačního řádu, viz. níže úplné znění.

Základní ustanovení

1 Úvodní ustanovení

- 1.1 AgroConsult Bohemia s.r.o. (dále jen „Společnost“) je společnost, která poskytuje služby v oblasti poradenství odvětví zemědělství.
- 1.2 Společnost je povinna poskytovat služby s odbornou péčí za podmínek stanovených v obecně závazných právních předpisech.

2 Předmět reklamačního řádu

- 2.1 Předmětem reklamačního řádu je stanovit pravidla pro vyřizování stížností a reklamací klientů a potencionálních klientů Společnosti.
- 2.2 Pro účely reklamačního řádu se klientem rozumí osoba, která na základě poradenské činnosti se Společností uzavřela nebo chtěla uzavřít smlouvu, jejímž předmětem je poradenská služba.
- 2.3 Pro účely reklamačního řádu se potencionálním klientem rozumí osoba, které jsou nabízeny služby specifikované v článku 2.2.
- 2.4 Pro účely reklamačního řádu se klient a potencionální klient budou dále v textu, pokud je to vhodné, společně označovat jako „Klient“.

3 Pojem reklamace, stížnosti a hrozícího porušení zákona

- 3.1 Reklamací se rozumí podání Klienta adresované Společnosti, ve kterém uvádí, že mu ze strany Společnosti byla poskytnuta služba v rozporu s obecně závaznými právními předpisy a obsahující požadavek na vyjádření Společnosti, případně nápravu vzniklého stavu.
- 3.2 Stížností se rozumí podání Klienta, ve kterém si stěžuje na nepatřičné jednání pracovníků Společnosti nebo jiných osob, prostřednictvím kterých Společnost vykonává svoji činnost.

Podání reklamace / stížnosti

4 Oprávněná osoba

- 4.1 Reklamaci je oprávněn podat pouze klient.
- 4.2 Stížnost je oprávněn podat kromě klienta i potenciální klient.
- 4.3 Reklamaci nebo stížnost je oprávněna podat také osoba, která jedná na základě plné moci za Klienta. Součástí reklamace nebo stížnosti potom musí být plná moc, ze které vyplývá oprávnění zmocněnce podat reklamaci nebo stížnost za Klienta.

5 Forma a náležitosti reklamace / stížnosti

- 5.1 Reklamace nebo stížnost musí mít písemnou (listinnou, elektronickou) podobu.
- 5.2 Reklamace nebo stížnost musí být adresována Společnosti a obsahovat alespoň následující údaje:
 - a) označení, že se jedná o reklamaci nebo stížnost
 - b) identifikační údaje Klienta – jméno, příjmení, bydliště, kontaktní adresu u fyzických osob a obchodní firmu (název), sídlo, kontaktní adresu, jména a příjmení osob oprávněných jednat jménem právnické osoby u právnických osob
 - c) předmět reklamace nebo stížnosti – vylíčení skutečností, na jejich základě je reklamace nebo stížnost podávána
 - d) čeho se Klient domáhá
 - e) datum a podpis Klienta, případně zmocněnce těchto osob.

- 5.3 Reklamacce nebo stížnost by měla být doručena Společnosti bez zbytečného odkladu po tom, kdy nastala skutečnost, jíž se reklamacce nebo stížnost týká, případně bez zbytečného odkladu po tom, kdy se o této skutečnosti Klient dozvěděl.
- 5.4 Reklamacce nebo stížnost může být podána i na osobním jednání se zástupcem Společnosti, přičemž o této bude sepsán písemný záznam zástupcem Společnosti v rozsahu údajů uvedených v článku 5.2.

Přijetí a vyřízení reklamacce / stížnosti

6 Přijetí reklamacce / stížnosti

- 6.1 Společnost má povinnost bez zbytečného odkladu po doručení reklamacce nebo stížnosti přezkoumat, zda je podána k tomu oprávněnou osobou a zda splňuje formu a náležitosti uvedené v článku 5.
- 6.2 V případě, že Společnost zjistí rozpor s článkem 4 nebo článkem 5, případně pokud nebude považovat reklamacce nebo stížnost za dostatečně jasnou a srozumitelnou, vyzve písemně osobu, která ji podala, k doplnění nebo nápravě s tím, že v této výzvě bude upozornění, že pokud nebude toto doplnění nebo náprava doručena společností ve stanovené lhůtě (lhůtu stanovuje Společnost podle svého uvážení s tím, že minimálně musí činit 14 dní) od doručení výzvy, je Společnost oprávněna reklamacce nebo stížnost odmítnout.
- 6.3 V případě, že osoba, která reklamacce nebo stížnost podala, písemně nevyhoví této výzvě a ve stanovené lhůtě nedoručí Společnosti potřebné informace nebo doplnění, nebo v případě, že je rozpor s článkem 4 nebo článkem 5 nenapravitelný, je Společnost oprávněna reklamacce nebo stížnost odmítnout. O odmítnutí reklamacce nebo stížnosti bude osoba, která reklamacce nebo stížnost podala, písemně vyrozuměna.
- 6.4 V případě, že Společnost nezjistí žádný rozpor s článkem 4 nebo článkem 5, případně byl rozpor vyřešen prostřednictvím zaslání výzvy podle článku 6.3 a přijetím doplnění nebo jiné nápravy na základě této výzvy, přistoupí k vyřízení stížnosti nebo reklamacce.

7 Vyřízení reklamacce a stížnosti

- 7.1 Společnost rozhodne o stížnosti nebo reklamacce jedním z následujících způsobů:
 - a) v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení obecně závazných právních předpisů způsobem, který Klient v reklamacce/stížnosti uvádí, je povinna reklamacce/stížnosti vyhovět v rozsahu požadovaném Klientem a přiznat vše, čeho se Klient domáhá, nebo
 - b) v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení obecně závazných právních předpisů, avšak ne v celém rozsahu, který Klient v reklamacce/stížnosti uvádí, je povinna reklamacce/stížnosti z části uznat a z části zamítnout; Klientovi potom přizná jen tu část jeho požadavku, která koresponduje s tímto porušením, nebo
 - c) v případě, že na straně Společnosti nedošlo k žádnému porušení obecně závazných právních předpisů, které Klient v reklamacce/stížnosti uvádí, je povinen reklamacce/stížnost zamítnout jako neopodstatněnou.
- 7.2 Společnost je povinna vyřídit reklamacce nebo stížnost Klienta nejpozději do 10 dnů ode dne jejího obdržení a v této lhůtě odeslat Klientovi písemné vyjádření. Do této lhůty se nezapočítává doba, ve které Společnost vyzvala Klienta k doplnění stížnosti či reklamacce.

8 Pravidla evidence doručených Stížností

Doručené stížnosti budou evidovány v CRM systému Společnosti a jejich evidence a přístup budou prováděny pouze v souladu s GDPR a dalšími příslušnými právními předpisy. Doručené stížnosti budou evidovány na adrese AgroConsult Bohemia s.r.o., Husova tř. 1845/11, 370 01 České Budějovice a přístup k nim budou mít pouze oprávněné osoby v souladu s výše uvedenými právními předpisy.

9 Závěrečná ustanovení

V případě, že Klient nesouhlasí s vyřízením reklamacce nebo stížnosti, je oprávněn podat žalobu na Společnost u příslušného soudu.