



CZECH ORGANICS

KOMPLEXNÍ PORADENSTVÍ A VÝZKUM
EKOLOGICKÉHO ZEMĚDĚLSTVÍ



Reklamační řád

Pokyny k reklamování poskytnuté služby společností Czech Organics, s.r.o.

Pokyny k podání stížnosti na činnost poradce společnosti Czech Organics, s.r.o.

Pokyny k podání neshody na činnost poradce společnosti Czech Organics, s.r.o.

A) Vymezení pojmů

2. Czech Organics, s.r.o. (dále jen „Společnost“) je poskytovatel poradenské služby v oblasti ekologického zemědělství, zemědělských dotací a agrolesnictví.
3. Klient (dále jen „Klient“) je příjemce poradenské služby ve výše uvedených oblastech.
4. Reklamací se rozumí podání Klienta adresované Společnosti, ve kterém uvádí, že mu byla poskytnuta služba v rozporu s uzavřeným smluvním vztahem.
5. Stížností se rozumí podání Klienta adresované Společnosti, ve kterém si stěžuje na poskytnutí nekvalitní či neúplné služby prostřednictvím pracovníků Společnosti, případně na nevhodné chování pracovníků Společnosti.
6. Neshodou se rozumí nedodržení stanovených postupů s možným dopadem na kvalitu výsledků poradenských služeb nebo nesplnění závazných pravidel. Neshoda může být interního a externího charakteru.

B) Podání reklamace/stížnosti/neshody

1. Reklamaci/neshodu je oprávněn podat pouze klient se smluvním vztahem se společností.
2. Stížnost/neshodu je oprávněn podat klient či potenciální klient.
3. Reklamace / stížnost / neshoda musí mít pouze písemnou formu (listinnou či elektronickou).
4. Reklamace / stížnost / neshoda musí obsahovat minimálně tyto údaje:
 - Označení dokumentu názvem, který označuje dokument za reklamaci nebo stížnost
 - Identifikaci klienta – jméno, příjmení, IČ, místo podnikání, oprávněná osoba jednáající za klienta



CZECH ORGANICS

KOMPLEXNÍ PORADENSTVÍ A VÝZKUM
EKOLOGICKÉHO ZEMĚDĚLSTVÍ



- Předmět reklamace / stížnosti / neshody – vylíčení skutečností, na jejichž základě je reklamace / stížnost / neshoda podávána
 - Co je cílem reklamace / stížnosti / neshody – čeho se zákazník domáhá
 - Datum a podpis klienta, případně zmocněnce
5. Reklamace / stížnost / neshoda bude doručena Společnosti bezprostředně, bez zbytečného odkladu po tom, kdy skutečnost nastala nebo se o ní klient dozvěděl.
 6. Reklamace / stížnost / neshoda může být podána i na osobním jednání se zástupcem Společnosti, přičemž o této bude sepsán písemný záznam zástupcem Společnosti v rozsahu údajů uvedených v bodě B4.

C) Vyřízení reklamace / stížnosti / neshody

1. Společnost bez zbytečného odkladu reklamaci, stížnost nebo neshodu zaeviduje a posoudí. Tuto evidenci a posouzení provede pověřený pracovník.
2. V případě, že reklamace/stížnost/neshoda neobsahuje všechny požadované informace dle bodu B4, vyzve společnost klienta k doplnění. Lhůta pro doplnění bude stanovena ve výzvě a bude činit minimálně 7 kalendářních dnů.
3. V případě, že klient na základě výzvy informace nedoplní, je společnost oprávněna reklamaci/stížnost/neshodu zamítnout.
4. V případě, že reklamace/stížnost/neshoda obsahuje vše potřebné nebo byla ve lhůtě doplněna, přistoupí společnost k řešení reklamace/stížnosti/neshody.
5. Společnost rozhodne o stížnosti, reklamaci nebo neshodě jedním z následujících způsobů:
 - a) v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení obecně závazných právních předpisů způsobem, který Zákazník v reklamaci/stížnosti/neshodě uvádí, je povinna reklamaci/stížnosti/neshodě vyhovět v rozsahu požadovaném Zákazníkem a přiznat vše, čeho se Zákazník domáhá, nebo



CZECH ORGANICS

KOMPLEXNÍ PORADENSTVÍ A VÝZKUM
EKOLOGICKÉHO ZEMĚDĚLSTVÍ



b) v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení obecně závazných právních předpisů, avšak ne v celém rozsahu, který Zákazník v reklamaci/stížnosti/neshodě uvádí, je povinna reklamaci/stížnosti/neshodě z části uznat a z části zamítnout; Zákazníkovi 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 Zákazník v reklamaci/stížnosti/neshodě uvádí, je povinen reklamaci/stížnost/neshodu zamítnout jako neopodstatněnou

6. Reklamace/stížnost/neshoda se považuje za vyřešenou zasláním odpovědi, a to buď písemně nebo elektronicky dle formy přijaté reklamace/stížnosti/neshody.
7. Na základě reklamace/stížnosti/neshody provede jednatel opatření a vyřeší opatření s konkrétním poradcem na kterého byla vznesena reklamace/stížnost/neshoda.
8. Reklamace/stížnost/neshoda bude vyřízena v maximální lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne doručení nebo ode dne doplnění informací.

Doručené reklamace/stížnosti/neshody budou evidovány na adrese sídla společnosti: Lipová 39, Staré Město 788 32 v souladu s legislativními požadavky a ochranou osobních údajů. Přístup k těmto dokumentům budou mít pouze oprávněné osoby.