

Reklamační řád

Pokyny k reklamování poskytnuté služby organizací Komora zemědělských poradců ČR, z.s.

Pokyny k podání stížnosti na činnost poradce

A) Vymezení pojmů

1. Komora zemědělských poradců ČR, z.s. je poskytovatel poradenské služby v oblasti zemědělství, dále jen „KZP“.
2. Klient je příjemce poradenské služby v oblasti zemědělství, dále jen „Klient“.
3. Reklamací se rozumí podání Klienta adresované KZP, ve kterém uvádí, že mu byla poskytnuta služba v rozporu s uzavřeným smluvním vztahem.
4. Stížností se rozumí podání Klienta adresované KZP, ve kterém si stěžuje na poskytnutí nekvalitní či neúplné služby prostřednictvím poradců KZP, případně na nevhodné chování poradců KZP.

B) Podání reklamace/stížnosti

1. Reklamaci je oprávněn podat pouze klient se smluvním vztahem s KZP.
2. Stížnost je oprávněn podat klient či potenciální klient.
3. Reklamace nebo stížnost musí mít pouze písemnou formu (listinnou či elektronickou).
4. Reklamace nebo stížnost musí obsahovat minimálně tyto údaje:
 - Identifikaci klienta – jméno, příjmení, IČ, místo podnikání, oprávněná osoba jednající za klienta
 - Předmět reklamace nebo stížnosti
 - Co je cílem reklamace nebo stížnosti
 - Datum a podpis oprávněné osoby
5. Reklamace nebo stížnost bude doručena KZP bezprostředně, bez zbytečného odkladu po tom, kdy skutečnost nastala nebo se o ní klient dozvěděl.

C) Vyřízení reklamace/stížnosti

1. KZP bez zbytečného odkladu prozkoumá reklamaci nebo stížnost.
2. V případě, že reklamace/stížnost neobsahuje všechny požadované informace dle bodu B4, vyzve KZP klienta k doplnění. Lhůta pro doplnění bude stanovena ve výzvě a bude činit minimálně 14 kalendářních dnů.
3. V případě, že klient na základě výzvy informace nedoplní, je KZP oprávněna reklamaci/stížnost zamítnout.
4. V případě, že reklamace/stížnost obsahuje vše potřebné nebo byla ve lhůtě doplněna, přistoupí KZP k řešení reklamace/stížnosti.
5. Vyřízení reklamace/stížnosti může být jedním z těchto způsobů
 - Reklamaci/stížnosti bude v celém jejím rozsahu vyhověno
 - Reklamaci/stížnosti bude z části vyhověno a z části nevyhověno (zamítnuto)
 - Reklamace/stížnost bude zamítnuta jako neodpodstatněná
6. Reklamace/stížnost bude vyřízena v maximální lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne doručení nebo ode dne doplnění informací.

Doručené reklamace/stížnosti budou evidovány na adrese: Komora zemědělských poradců ČR, z.s, (kancelář firmy AUTHORIA) Vrchlického 1278/12, 586 01 JIHLAVA v souladu s legislativními požadavky a ochranou osobních údajů. Přístup k těmto dokumentům budou mít pouze oprávněné osoby.