Ing. Hana Dastychová – zemědělské poradenství
Zemědělský poradce
akreditovaný Mze ČR pod reg.číslem 281/2009
Komenského 452/11, 40746 Krásná Lípa
Tel.: 602890316
E-mail: hana.dastychova@seznam.cz
www.zemedelskyporadce.cz

Reklamační řád Ing. Hana Dastychová – zemědělské poradenství

Reklamační řád			
Vypracoval/a:	**Platnost od:**	**Schválil/a:**	**Číslo verze:**
Ing.Hana Dastychová	**1.11.2022**	**Ing.Hana Dastychová**	**1-1**

Přijetí a vyřízení reklamace, stížnosti

Reklamace nebo stížnost musí mít listinou nebo elektronickou podobu. V případě ústního předání při osobním jednání musí být sepsán o podané reklamaci nebo stížnosti písemný záznam.

Reklamace nebo stížnost musí obsahovat minimálně:

- údaje o subjektu, identifikační údaje, údaje o osobě oprávněné jednat za subjekt
- informace o předmětu reklamace nebo stížnosti
- informace o návrhu výsledku předmětné reklamace nebo stížnosti
- datum a podpis podávajícího subjektu

Po obdržení reklamace nebo stížnosti je neprodleně proveden přezkum podání, zda jsou naplněny obsahové požadavky. V případě zjištěných nedostatků, vyzve písemně předkladatele k doplnění povinných náležitostí ve stanovené 14 denní lhůtě, v případě, že nebude ve stanovené lhůtě učiněno doplnění povinných náležitostí je firma oprávněna reklamaci nebo stížnost odmítnout.

Firma je povinna vyřídit reklamaci nebo stížnost klienta nejpozději do 30 dnů od jejího obdržení a do této lhůty odeslat klientovi písemné vyjádření. Lhůta pro doplnění reklamace nebo stížnosti se do této lhůty nezapočítává.

Doručené reklamace nebo stížnosti budou evidovány v Evidenci reklamací a stížností, v této evidenci bude veden záznam o vyřízení reklamace nebo stížnosti.