



# Reklamační řád

## Agroteam CZ

Název: Reklamační řád

Datum: 17.1.2022

Autor: ZK

Ref.číslo: A8/22

Aktualizace, verze: 17.1.22 – 2.



V případě, že chcete reklamovat službu poskytnutou vázaným zástupcem nebo pracovníkem společností Agroteam CZ s.r.o, případně podat stížnost na jeho činnost, postupujte dle pokynů našeho reklamačního řádu. Níže je jeho úplné znění.

## Základní ustanovení

### 1 Úvodní ustanovení

- 1.1 Agroteam CZ a.s. (dále jen „Společnost“) je společnost, která poskytuje služby v oblasti poradenství odvětví zemědělství, rybářství a lesnictví a částečně i v dalších navazujících sektorech.
- 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 zákazníků a potenciálních zákazníků Společnosti.
- 2.2 Pro účely reklamačního řádu se zákazníkem rozumí osoba, která na základě poradenské činnosti se Společností uzavřela nebo chtěla uzavřít smlouvu, jejímž předmětem je poradenství (služba).
- 2.3 Pro účely reklamačního řádu se potenciálním zákazníkem rozumí osoba, které jsou nabízeny služby specifikované v článku 2.2.
- 2.4 Pro účely reklamačního řádu se zákazník a potenciální zákazník budou dále v textu, pokud je to vhodné, společně označovat jako „Zákazník“.

### 3 Pojem reklamace, stížnosti a hrozícího porušení zákona

- 3.1 Reklamací se rozumí podání zákazníka 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 Zákazníka, 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 Reklamací je oprávněn podat pouze zákazník.
- 4.2 Stížnost je oprávněn podat kromě zákazníka i potenciální zákazník.
- 4.3 Reklamací nebo stížností je oprávněna podat také osoba, která jedná na základě plné moci za Zákazníka. Součástí reklamace nebo stížnosti potom musí být plná moc, ze které vyplývá oprávnění zmocněnce podat reklamací nebo stížností za Zákazníka.



## 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:
- označení, že se jedná o reklamaci nebo stížnost
  - identifikační údaje Zákazníka – 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
  - předmět reklamace nebo stížnosti – vylíčení skutečností, na jejichž základě je reklamace nebo stížnost podávána
  - čeho se Zákazník domáhá
  - datum a podpis Zákazníka, případně zmocněnce těchto osob
- 5.3 Reklamace nebo stížnost by měla být doručena Společnosti bez zbytečného odkladu po tom, kdy nastala skutečnost, jíž se reklamace nebo stížnost týká, případně bez zbytečného odkladu po tom, kdy se o této skutečnosti Zákazník dozvěděl.
- 5.4 Reklamace 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 reklamace/stížnosti

### 6 Přijetí reklamace/stížnosti

- 6.1 Společnost má povinnost bez zbytečného odkladu po doručení reklamace 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 reklamaci 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 Společnosti ve stanovené lhůtě (lhůtu stanovuje Společnost podle svého uvážení s tím, že minimálně musí činit 14 dní) od doručení výzvy, je Společnost oprávněna reklamaci nebo stížnost odmítnout.
- 6.3 V případě, že osoba, která reklamaci 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 reklamaci nebo stížnost odmítnout. O odmítnutí reklamace nebo stížnosti bude osoba, která reklamaci 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 reklamace.



## 7 Vyřízení reklamace/stížnosti

7.1 Společnost rozhodne o stížnosti nebo reklamaci 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 uvádí, je povinna reklamaci/stížnosti vyhovět v rozsahu požadovaném Zákazníkem a přiznat vše, čeho se Zákazník domáhá, nebo
- 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 uvádí, je povinna reklamaci/stížnosti 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 uvádí, je povinen reklamaci/stížnost zamítnout jako neopodstatněnou.

7.2 Společnost je povinna vyřídit reklamaci nebo stížnost Zákazníka nejpozději do 30 dnů ode dne jejího obdržení a v této lhůtě odeslat Zákazníkovi písemné vyjádření. Do této lhůty se nezapočítává doba, ve které Společnost vyzvala Zákazníka k doplnění stížnosti či reklamace.

## 8 Pravidla evidence doručených Stížností

Doručené stížnosti budou evidovány v informačním systému společnosti, který nese název Helios a jejich evidence a přístup budou prováděny pouze v souladu s GDPR a dalšími příslušnými právními předpisy.

Doručené stížnosti budou evidovány na adrese Agroteam CZ s.r.o., Rudolfovská 88, 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 Zákazník nesouhlasí s vyřízením reklamace nebo stížnosti, je oprávněn se obrátit na mateřskou společnost, kterou je společnost OK GROUP a.s., se sídlem: Mánesova 16, 612 00 Brno, Česká republika, případně podat žalobu na Společnost u příslušného soudu.

V Českých Budějovicích dne 17. 1. 2022

Schválil: Ing. Michal Weber, obchodní ředitel