

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.dastychovaeznam.cz  
[www.zemedelskyporadce.cz](http://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.