

# Reklamační řád

**Společnosti Zelený Zlonín s.r.o.**

Společnost:  
IČ/DIČ:  
Sídlo:  
Zapsaná:

Zelený Zlonín s.r.o.  
03612457 / CZ03612457  
Argentinská 286/38, Holešovice, 170 00 Praha 7  
v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 234681

## 1. Reklamacce

- 1.1. Každý Klient společnosti Zelený Zlonín (dále jen Společnost) má právo reklamovat skutečnosti, které jsou předmětem obchodního vztahu a u kterých se Klient domnívá, že byly ze strany Společnosti splněny nedostatečně, nekvalitně nebo nebyly splněny vůbec.
- 1.2. Reklamacce musí být podána na standardizovaném formuláři Společnosti. Tento formulář je přílohou Reklamačního řádu (viz. Příloha 1). Podání stížnosti nebo reklamacce mimo standardizovaný formulář je přípustné při zachování všech atributů/náležitostí v daném formuláři obsažených.
- 1.3. Klient je povinen vyplnit Reklamační formulář pravdivě a úplně. V případě, že se zjistí, že Klientem sdělené informace jsou nepravdivé nebo účelově zkreslené, může být z tohoto důvodu reklamacce zamítnuta.
- 1.4. Klient rovněž do reklamačního formuláře vyplní způsob, jakým chce být informován o průběhu reklamacce a v rámci reklamacce komunikovat.
- 1.5. Při podání reklamacce je pro úspěšné vyřešení důležité, aby Klient uvedl veškeré související relevantní informace a ty doplnil veškerými souvisejícími doklady a ostatními písemnostmi, které s daným případem souvisí a jsou v držení reklamujícího Klienta.
- 1.6. Klient může doplňovat Reklamační formulář o přílohy jako např. foto s popisem zmíněné reklamované věci apod. podle vlastního uvážení, pokud se domnívá, že tyto dokumenty s předmětem reklamacce souvisí. Reklamační formulář musí být podepsaný Klientem, který vznáší reklamaci.
- 1.7. V případě, že se Klient rozhodne zaslat Reklamaci e-mailem, musí zaslat sken reklamačního formuláře se svým podpisem. Takto naskenovaný/vyfocený (u fotografie je nutné, aby Klient ověřil před zasláním čitelnost formuláře) reklamační formulář zasílá Klient na email [reklamacce@mefd.cz](mailto:reklamacce@mefd.cz)
- 1.8. V případě, že se Klient rozhodne podat reklamaci osobně v kanceláři Společnosti, je o této skutečnosti proveden zápis. Klient obdrží kopii tohoto zápisu.
- 1.9. Po přijetí reklamacce pracovníkem pověřeným řešením reklamací je reklamaci přiřazena spisová značka, o které je Klient informován a pod kterou je celá reklamacce řešena.
- 1.10. V případě, že pracovník pověřený řešením reklamacce zjistí, že údaje obsažené v reklamaci doručené Společnosti poštou/e-mailem nejsou úplné, kontaktuje bez zbytečného odkladu Klienta a vyžádá si od Klienta součinnost formou výzvy k poskytnutí součinnosti.

## 2. Stížnost

- 2.1. Klient nebo potenciální Klient (dále souhrnně jen Klient) může vznést stížnost na chování, chybné jednání, neodborný nebo chybný postup Společnosti zaměstnanců

a/nebo pracovníků Společnosti v případě, že se domnívá, že byl poškozen, a žádá od Společnosti nápravu, změnu, omluvu, popřípadě náhradu škody. Stížnost se vztahuje na skutečnosti, které nejsou předmětem smluvního vztahu a vznikly v průběhu kontaktu mezi Klientem a Společností.

2.2. Body 1.1 – 1.10. platí přiměřeně i pro podání stížnosti.

### **3. Společná ustanovení pro reklamaci a stížnost**

- 3.1. Stížnost nebo reklamaci Klienta může přijmout každý zaměstnanec a/nebo pracovník Společnosti, ale pouze v sídle Společnosti jedná-li se podání reklamace/stížnosti osobně.
- 3.2. Klient může zažádat o zaslání příslušného formuláře e-mailem či poštou.
- 3.3. Stížnosti a reklamace mohou Klienti podat buď osobně nebo písemně (e-mailem či poštou).
- 3.4. V případě, že je reklamace podána osobně, musí být podána Klientem osobně v kanceláři Společnosti (viz čl. 4). Při ústním podání reklamace/stížnosti je proveden zápis do určeného formuláře a zápis je podepsán Klientem a přijímacím pracovníkem. Kopie tohoto zápisu je předána Klientovi.
- 3.5. Související dokumenty, které Klient připojuje k reklamačnímu formuláři, jsou vždy pouze v podobě kopií, originály předkládá pouze na vyžádání Společnosti.
- 3.6. Klient může uplatnit stížnost nejpozději do 30 dnů ode dne, kdy došlo k jednání, které je předmětem stížnosti. Reklamaci lze uplatnit ve lhůtě stanovené zákonem nebo ostatními souvisejícími předpisy.
- 3.7. Společnost reklamaci nebo stížnost projedná a poskytne Klientovi odpověď na jeho stížnost nebo reklamaci do 15 pracovních dnů po dni jejich obdržení. Na žádost Klienta Společnost poskytne odpověď v listinné podobě.
- 3.8. Není-li možné, aby Společnost přijatou stížnost nebo reklamaci vyřídila v termínu dle předchozího článku z důvodu nezávislém na vůli Společnosti, sdělí Klientovi tuto skutečnost ve lhůtě dle článku 3.7. s uvedením důvodů, proč není možné termín vyřízení stížnosti nebo reklamace dodržet. Odpověď na stížnost nebo reklamaci je v takovém případě Klientovi odeslána nejpozději do 35 pracovních dnů po dni obdržení stížnosti nebo reklamace.
- 3.9. V případě, že Klient nesouhlasí s navrhovaným postupem řešení reklamace nebo stížnosti, může písemnou formou s odůvodněním svého nesouhlasu požádat o její nové projednání. Tato žádost musí být odeslána nejpozději do 5 pracovních dní od obdržení vyrozumění Společnosti o způsobu řešení reklamace nebo stížnosti.
- 3.10. Společnost reklamaci/stížnost Klienta v takovém případě znovu přezkoumá a jsou-li pro to důvody, reklamaci/stížnosti vyhoví.

3.11. Proti způsobu vyřešení reklamace nebo stížnosti Společností může Klient podat stížnost u příslušného státního orgánu.

#### 4. Kontakty

Pro potřeby podání stížnosti nebo reklamace jsou Společností vyhrazeny tyto kontakty:

a) pro osobní podání v pracovní dny a časy  
pondělí – pátek, pracovní doba od 9:30 do 16:30 hod.

nebo podání prostřednictvím České pošty, obojí na adrese

Zelený Zlonín s.r.o., Argentinská 286/38, Praha 7 – 170 00

b) pro emailové podání

[reklamace@mefd.cz](mailto:reklamace@mefd.cz)

