



# INICIATÍVA PRE FÉROVÝ OBCHOD

Spoločne za správne obchodné praktiky

## Pravidlá riešenia sťažností a sporných otázok týkajúcich sa zásad správnej obchodnej praxe

---

### Preambula:

1. Všetci dodávatelia a odberatelia, ktorí prijali zásady správnej obchodnej praxe (ďalej spoločne „dodávatelia a odberatelia“, každá zo strán obchodného vzťahu potom aj len „dodávateľ/ia“ alebo „odberateľ/ia“), ich považujú za štandard svojho konania voči obchodným partnerom.  
U všetkých dodávateľov a odberateľov, ktorí prijali zásady správnej obchodnej praxe, ich obchodní partneri predpokladajú, že konajú v súlade s týmito zásadami.
2. Prípadné odchýlky od zásad správnej obchodnej praxe budú riešené konaním za vzájomného plného rešpektu k právam a oprávneným záujmom druhej strany.

### Základné východiská:

1. Základné východiská pre dodržiavanie zásad správnej obchodnej praxe
  - a) Dodávatelia aj odberatelia majú rovnakou mierou právo na to, aby s nimi ich obchodní partneri konali v súlade so zásadami.
  - b) Dodávatelia aj odberatelia sú rovnakou mierou zviazaní konať voči svojim obchodným partnerom v súlade so zásadami správnej obchodnej praxe.
2. Základné východiská pre riešenie sťažností a sporných otázok
  - a) Dodávatelia aj odberatelia, ktorí spolupracujú s Iniciatívou, majú rovnakou mierou právo, aby ich sťažnosti na konkrétne konanie zamestnancov obchodného partnera odporujúce zásadám správnej obchodnej praxe a nimi vznesené podnety týkajúce sa dodržiavania zásad správnej obchodnej praxe boli prerokované a riešené v súlade s ďalej uvedenými pravidlami.
  - b) Dodávatelia aj odberatelia sú rovnakou mierou zviazaní prerokovať konkrétne sťažnosti každého svojho obchodného partnera na porušenie zásad správnej obchodnej praxe a prerokovať ním vznesené podnety týkajúce sa dodržiavania zásad správnej obchodnej praxe v súlade s ďalej uvedenými pravidlami.

### Pravidlá riešenia sťažností a sporných otázok

1. Riešenie sťažností a podnetov v rámci štruktúry druhého zmluvného partnera

Signatári rešpektujú právo zmluvnej strany na to, aby jej sťažnosť alebo podnet boli druhou zmluvnou stranou riešené. Každý signatár Iniciatívy vymenuje manažéra pre riešenie sporov alebo interného ombudsmana, ktorý bude nezávislý na obchodnom vyjednávaní (ďalej tzv. manažér pre riešenie sporov). Zmluvné strany sa môžu so sťažnosťou či podnetom obracať na manažéra pre riešenie sporov druhej zmluvnej strany.

Týmto nie je dotknuté právo zmluvnej strany obracať sa:

  - na najvyššie vedenie obchodného útvaru dodávateľa/odberateľa v Slovenskej republike alebo v jeho materskej spoločnosti, a/alebo
  - na najvyššie vedenie dodávateľa/odberateľa nielen v Slovenskej republike alebo v jeho materskej spoločnosti, a/alebo
  - alebo na Compliance Managera či Advokáta-dôverníka (v prípade podnetov z oblasti Compliance)

Signatári rešpektujú právo zmluvných strán v dodávateľsko-odberateľskom reťazci s potravinami na zachovanie plnej diskretnosti pri riešení sťažnosti alebo podnetu.

2. Riešenie sťažností a podnetov orgánom na riešenie sporov Iniciatívy

Zmluvné strany v dodávateľsko-odberateľskom reťazci s potravinami majú právo na to, aby ich sťažnosti či podnety boli riešené nezávislým sprostredkovateľom pôsobiacim v rámci Iniciatívy pre férový obchod \*) (orgánmi na riešenie sporov Iniciatívy) v Slovenskej republike na základe týchto princípov:

- Orgán na riešenie sporov bude konať vždy podľa stanovených pravidiel,
- Orgán na riešenie sporov bude konať vždy nestranne a objektívne,
- Orgán na riešenie sporov bude konať vždy s cieľom dosiahnuť spravodlivú dohodu.

Týmto nie je obmedzené právo zmluvnej strany podať sťažnosť či podnet v súlade s právnymi predpismi a zvoliť si spôsob riešenia sťažností a podnetov.

---

\*) Iniciatíva pre férový obchod je národnou platformou EU Supply Chain Initiative a je v plnej zhode s jej princípmi a záväzkami z nej vychádzajúcimi, vrátane odporúčaných mechanizmov pre riešenie sporov.