

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Připomínky a stížnosti mohou být zákazníkem sděleny v různých podobách, tj. ústní (osobní jednání, telefonický rozhovor) nebo písemné formě (dopis, e-mail).

Příjem stížností je stanoven postupem laboratoře SOP 4.1.6 Zpětná vazba, reklamace, stížnosti a interním předpisem „Práva zákazníka“.

Obecný postup pro šetření a vyřizování předmětu stížnosti (reklamace)

- Po přijetí stížnosti nebo reklamace vedoucí laboratoře nebo zástupce vedoucího laboratoře společně s vedoucím příslušného oddělení zahájí šetření předmětu stížnosti.
- Zkontrolují nejprve záznam o evidenci stížnosti ve formuláři F-D 10 „Sdělení zákazníka“ (v šanonu SD 11.1 „Zákazníci – zpětná vazba“) a prostudují si veškerou dokumentaci vztahující se ke stížnosti (tj. záznam na reklamovaném protokolu...)
- Vedoucí zkušební laboratoře nebo zástupce vedoucího laboratoře společně s vedoucím příslušného oddělení a případně další osobou, které se daný problém týká, společně konzultují předmět stížnosti a naplánují postup šetření.
- Vedoucí zkušební laboratoře nebo zástupce vedoucího laboratoře odpoví stěžovateli v co možná nejkratším termínu (nejdéle do jednoho týdne) po obdržení stížnosti (reklamace) a seznámí ho s postupem šetření předmětu stížnosti (reklamace) a časovým harmonogramem.
- Po vzájemné dohodě se zákazníkem (stěžovatelem) je také možné naplánuvat termín společného jednání.
- Zákazník (stěžovatel) je průběžně informován o zjištěných skutečnostech.

Případ, že laboratoř šetřením zjistí, že stížnost je oprávněná

- V případě, že laboratoř zpětnou kontrolou nebo opakováním analýzy zjistí, že došlo z její strany k pochybení, zákazník je o tom informován a obdrží vždy nový protokol o zkoušce.
- V případě, že podmínky stanovení a nedostatek vzorku již neumožní opakovat analýzu, vedoucí laboratoře nebo zástupce vedoucího laboratoře se dohodne se zákazníkem o odběru nového vzorku.
- Trvá-li zákazník na finančním odškodnění, vedoucí laboratoře s ním jedná o konkrétním adekvátním způsobu odškodnění (např. anulace vyúčtování provedených služeb, bezplatné opakování zakázky, odškodnění za náklady na dopravu).

Případ, že laboratoř šetřením zjistí, že nedošlo z její strany k pochybení

- Laboratoř seznámí zákazníka (stěžovatele) s výsledky šetření a tím záležitost uzavře.
- Nepovažuje-li zákazník výsledky šetření nebo vysvětlení za věrohodné, je možné na základě jednání se zákazníkem přizvat k řešení problému třetí stranu.

Řešení za účasti třetí strany

- Za účasti třetí strany se řeší případ, kdy se opakováním zkoušky získají výsledky shodné s původními, a přesto zákazník označí výsledky za nevěrohodné. Zákazníkovi se navrhne zopakovat analýzu v jiné laboratoři. Se zákazníkem musí být předem dohodnutý výběr laboratoře a způsob úhrady nákladů spojených s touto kontrolou. Vzorek původní nebo nově odebraný se rozdělí na dva duplicitní vzorky - jeden vzorek se dodá k analýze do srovnávací laboratoře a druhý vzorek se souběžně analyzuje ve vlastní laboratoři. Zákazníkovi jsou poskytnuty protokoly o zkoušce z obou laboratoří.
- V případě, že výsledky obou laboratoří jsou rozdílné, vedoucí laboratoře provede s pracovníkem odpovědným za metodu za přítomnosti manažera kvality šetření příčin a důvodů, které vedly ke stanovení rozdílných výsledků. Vedoucí laboratoře neprodleně informuje zákazníka o výsledcích opakované zkoušky a o výsledku šetření příčin. Získají-li se při souběžné srovnávací analýze podobné (srovnatelné) výsledky, vedoucí laboratoře neprodleně informuje zákazníka o výsledcích opakované zkoušky. Výsledky analýz třetí strany stvrzují, že nedošlo k pochybení ze strany laboratoře.

Platí ode dne:	21.9.2023	Vypracoval:	Ing. Šimberová Martina - vedoucí laboratoře
Doba platnosti:	Do odvolání	Schválil:	Ing. Maršík Miloš - manažer kvality Mgr. Cihlářová Radka - zástupce vedoucího laboratoře