

Reklamační řád

Tento reklamační řád popisuje pravidla pro řešení stížností nebo reklamací, které se vztahují k činnostem prováděným v Testo, s.r.o. - Kalibrační laboratoř.

Reklamační řád je určen k předání externímu subjektu, který stížnost nebo reklamaci podává.

Reklamační řád je k dispozici též na webových stránkách laboratoře.

Reklamací se typicky rozumí sdělení námitek externího subjektu k provedenému postupu pracovníků laboratoře, k nedostatkům technického charakteru, k plnění časových lhůt nebo k výsledkům provedené činnosti laboratoře.

Stížnost může mít obecný charakter a může se vztahovat k libovolné činnosti laboratoře.

Stížnost nebo reklamacie je vyvolána navázáním kontaktu stěžovatele/zákazníka vůči laboratoři. Může být doručena písemně (dopis), elektronicky (e-mail), telefonicky nebo osobně.

Základním cílem řešení stížnosti nebo reklamace je dosažení shody se subjektem, který stížnost nebo reklamaci zaslal.

Pravidla pro řešení stížností a reklamací

Každá stížnost nebo reklamacie je v systému laboratoře zaevidována a má svoje nezáměnné identifikační číslo. Pod tímto číslem je vedena veškerá související korespondence mezi laboratoří a externím subjektem.

Laboratoř po zaevidování potvrdí přijetí stížnosti/reklamace subjektu, který ji zaslal. Potvrzení se předává zásadně v písemné podobě nebo elektronickou formou.

Součástí informace stěžovateli je i to, zda laboratoř stížnost/reklamaci uznává či neuznává, tedy zda je z pohledu laboratoře oprávněná nebo neoprávněná.

Řešení přijaté stížnosti nebo reklamace se v laboratoři provádí v co nejkratší lhůtě, maximálně však do 14 dnů po jejím obdržení.

Pokud stěžovatel nebo zákazník s navrženým řešením souhlasí, je stížnost/reklamace vyřešena.

Nedojde-li do 14 dnů od informování zákazníka ke shodě, rozhodne vedoucí laboratoře o dalším postupu a informuje písemně zákazníka. Případné další řešení probíhá v rámci dohodnutého postupu.

Řešení stížnosti nebo reklamace se neúčastní pracovník laboratoře, k jehož činnosti se stížnost nebo reklamacie vztahuje.

V Praze dne 19.04.2021

Schválil: Karel Zíka, vedoucí laboratoře, v.r.