

Postup podání stížnosti

Pokud není zákazník spokojen s činností zkušební laboratoře, převážně s obsahem závěrečného protokolu, zvolenou metodikou zkoušek, způsobem provedení zkoušek, dodržáním jednotlivých parametrů ujednaných v řádně uzavřené smlouvě či potvrzené objednávce, chováním a přístupem pracovníků zkušební laboratoře má právo u vedoucího laboratoře (jeho zástupce) uplatnit svoji stížnost. Tuto stížnost může uplatnit i v případě, že má jen podezření a není zcela přesvědčen o správnosti postupu zkušební laboratoře, či o výsledcích jednotlivých zkoušek.

Stížnost musí zákazník uplatnit co nejdříve po obdržení informací (protokolu o zkoušce, jiného závěrečného materiálu, nebo průběžné zprávy) u vedoucího laboratoře, tak, aby se předešlo případným škodám vyplývajících z této stížnosti.

Stížnost musí zákazník uplatnit nejpozději do 30 dnů po prokazatelném obdržení závěrečného protokolu o zkouškách, jak je uvedeno na fakturách přikládaných k protokolům o zkouškách. S touto skutečností je zákazník seznámen formou poznámky na faktuře, kterou obdrží spolu s protokoly o zkouškách. V případě, že uplatní svoji stížnost po tomto termínu, bude průběh vyřizování stížnosti stejný jako ve standardním případě (uplatnění stížnosti ve stanovené lhůtě), ale náklady spojené s tímto řízením (nové zkoušky atd.) budou plně hrazeny stranou, která stížnost uplatňuje.

Každá stížnost musí být uplatněna písemnou formou, a to buď poštou, přímým předáním písemné stížnosti zákazníka do rukou vedoucího laboratoře, či jeho zástupce, nebo sepsáním této stížnosti za přímé účasti vedoucího laboratoře (jeho zástupce) a osobou, která stížnost uplatňuje.