

Reklamační řád

Tento reklamační řád platí pro vyřizování stížností zákazníků společnosti CZ FERMET s.r.o. podaných na činnost zkušební laboratoře č. 1409 Laboratoře CZ FERMET akreditované podle normy ČSN EN ISO/IEC 17025. Reklamační řád je v souladu se zavedeným systémem managementu laboratoře.

Postup vyřizování stížností:

1. Stížnosti jsou uplatňovány u příslušného vedoucího zaměstnance Laboratoří CZ FERMET nebo u manažera kvality písemnou nebo ústní formou. Kontaktní údaje na jednotlivé pracovníky jsou uvedeny na webových stránkách společnosti www.czfermet.cz.
 - a. Ústně uplatněné stížnosti je třeba doložit do 5 pracovních dnů písemnou formou ve shodném znění. K ústním stížnostem nedoloženým v písemné podobě se nepřihlíží.
 - b. Dále se nepřihlíží k anonymně podaným stížnostem, bezvýznamným a zmatečným stížnostem, ze kterých není zřejmé, čeho se stížnost týká nebo čeho se stěžovatel domáhá.
2. Stížnost na činnost laboratoří podávají zákazníci do 90 dnů od poskytnutí služby a odeslání zkušebního protokolu nebo předání výsledků zkoušení jiným způsobem.
3. Evidenci stížností vede manažer kvality, který potvrdí zákazníkovi její přijetí.
4. V případě rozhodnutí o neoprávněnosti podané stížnosti informuje manažer kvality neprodleně zákazníka, a to písemně s odůvodněním proč nebyla stížnost přijata.
5. Oprávněné stížnosti prošetří a analyzuje vedoucí příslušného pracoviště, návrh stanoviska přezkoumává manažer kvality a schvaluje vedoucí laboratoří. Stanovisko laboratoří je zákazníkovi sděleno manažerem kvality písemně formou zprávy o vyřízení stížnosti nejpozději do 30 dnů od jejího přijetí.
6. Pokud zákazník s oznámeným stanoviskem nesouhlasí, tak podává odvolání vedoucímu laboratoří, který ho s ním projedná za účelem dosažení vzájemné dohody na řešení stížnosti.

Reklamační řád nabývá účinnosti od 12. 03. 2020.