

## Reklamační řád

---

1. Stížností se rozumí projev nespokojenosti zákazníka nebo jiné strany s poskytnutou službou, s jednáním zaměstnance LDFS, se zněním protokolu, s postupem vyřízení reklamace, apod. Stížnost lze podat pouze na činnosti LDFS, za které LDFS odpovídá.
2. Stížnost, v písemné i ústní formě, je možné podat do 14 dní od obdržení výsledků, respektive služby, na adresu vedoucího laboratoře (poštou, e-mailem, telefonicky). Stížnost vůči znění protokolu nebo výsledkům zkoušek lze podat pouze písemně.
3. Stížnost je zaevidována vedoucím laboratoře do knihy stížností (**CK03**) a poté přezkoumána s ohledem na osoby účastnící se činnosti, které se stížnost týká – osoba pověřená řešením stížnosti je, pokud je to možné, vždy jiná osoba, než která prováděla dotčenou činnost. Součástí evidovaných záznamů je datum přijetí, jméno, adresa a kontakt na stěžovatele a předmět stížnosti. V případě písemné formy podání stížnosti je její přijetí oznámeno stěžovateli pomocí uvedeného kontaktu (e-mail, fax, poštovní adresa). Stěžovatel je povinen poskytnout LDFS všechny relevantní podklady nutné pro posouzení stížnosti.
4. V případě, že se během řešení stížnosti odhalí neshodná práce, je tato dále řešena v souladu s procesem pro řešení neshodných prací (**P114**) a zákazník je informován o způsobu nápravy.
5. Stížnost musí být vyřízena do 30 dnů od data doručení.
6. Není-li možné ze závažných důvodů dodržet termín pro vyřízení stížnosti, je laboratoř povinna o této skutečnosti informovat stěžovatele s uvedením důvodu a musí být uveden nový termín, do kdy bude stížnost vyřešena. Lhůtu pro vyřízení je možné prodloužit také v případě neposkytnutí potřebné součinnosti stěžovatelem (např. v případě pozdního dodání podkladů).
7. O výsledku je stěžovatel vyrozuměn shodnou formou jakou byla stížnost podána, případně formou dohodnutou se stěžovatelem při podání (e-mail, dopis, telefonát, osobní schůzka).
8. Výsledek je evidován v knize stížností (**CK03**), popřípadě v umístění, na které je v knize stížností odkazováno.