

REKLAMAČNÍ ŘÁD ZKUŠEBNY

Akreditovaná zkušební laboratoř č. 1552

Reklamace, stížnost

Zkušební laboratoř společnosti Tiyo a.s. (nesoucí název 'Accredited Testing Laboratory') se zabývá každou stížností, reklamací, námitkou nebo nespokojeností jakékoliv osoby, nebo organizace vůči této laboratoři, která se týká její činnosti nebo výsledků.

Podání reklamace nebo stížnosti

Reklamace/stížnost se může podávat níže uvedenou formou do jednoho měsíce ode dne, kdy důvod k reklamaci/stížnosti vznikl:

- doručením do datové schránky společnosti Tiyo a.s. (ID: 6xddsc6),
- písemně doručením na adresu 'Accredited Testing Laboratory' (Příčná 2071, 50801 Hořice),
- elektronicky doručením na emailovou adresu stefan.kulina@tiyo.cz ,
- ústně nebo telefonicky s následným písemným záznamem.

Náležitosti podané reklamace nebo stížnosti

U každé reklamace/stížnosti musí být uvedeno:

- kdo ji podává - identifikace stěžovatele,
- komu je určena,
- čeho se týká - předmět reklamace/stížnosti (její popis, kdy nastala, v čem je rozpor apod.),
- čeho se stěžovatel svým podáním domáhá nebo co navrhuje,
- datum podání,
- v případě reklamace/stížnosti na měření či zkušební protokol, je nutné uvést identifikační znaky - číslo zkušebního protokolu nebo číslo zakázky.

Způsob vyřízení reklamace nebo stížnosti

1. Manažer systému řízení zkušebny bez zbytečného odkladu potvrdí stěžovateli příjem reklamace/stížnosti a zahájí její vyřizování.
2. Manažer systému řízení zkušebny všechny reklamace/stížnosti eviduje do formuláře F015 'Registrace zákaznické reklamace', kde je zároveň uvedeno datum přijetí, identifikace stěžovatele a předmět reklamace/stížnosti.
3. Za prošetření oprávněnosti odpovídá Manažer systému řízení zkušebny, přičemž musí vždy ve spolupráci s manažerem kvality:
 - prověřit oprávněnosti reklamace/stížnosti a činností, které k ní vedly,
 - v případě neoprávněnosti reklamace/stížnosti předložit v písemné formě stěžovateli výsledky šetření se zdůvodněním neoprávněnosti požadavků,
 - v případě oprávněnosti reklamace/stížnosti navrhnout stěžovateli způsob řešení.

4. Stěžovatel je neprodleně, nejdéle však do 10 pracovních dnů, písemně informován o způsobu řešení reklamace/stížnosti.
5. Reklamace/stížnost musí být vyřízena do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se zkušebna 'Accredited Testing Laboratory' se stěžovatelem nedohodne na jiné lhůtě. Není-li možné dodržet termín pro vyřízení reklamace/stížnosti, je zkušebna 'Accredited Testing Laboratory' povinná o této skutečnosti informovat stěžovatele s uvedením důvodu a musí být uveden nový termín, do kdy bude záležitost vyřešena.

Oprávněná reklamace/stížnost

6. Manažer systému řízení zkušebny ve spolupráci s manažerem kvality zkušebny určí postup vyřízení reklamace/stížnosti a pověří pracovníka, který je nezávislý na prověřované reklamaci/stížnosti k jejímu vyřízení.
7. Manažer systému řízení zkušebny ve spolupráci s manažerem kvality určí nápravná opatření, aby bylo zamezeno opakování, nebo pokračování činnosti zaměstnanců, nebo neshodné práce vedoucí k reklamaci/stížnosti.
8. Pokud stěžovatel se způsobem vyřízení reklamace/stížnosti zásadním způsobem nesouhlasí, je požádán o vlastní návrh řešení, který s ním projedná přímo Manažer systému řízení zkušebny. Další postup vyplyne z výsledku vzájemné dohody.
9. Po konečné dohodě obou stran je stěžovatel o vyřízení reklamace/stížnosti písemně vyrozuměn.
10. Konečná zodpovědnost za průběh a vyřízení reklamace/stížnosti je povinností Manažera systému řízení zkušebny.

Reklamace výsledku zkoušky

V případě, že bude reklamace/stížnost uznána za oprávněnou a výsledek zkoušky za nesprávný, provede zkušebna 'Accredited Testing Laboratory' ihned na své náklady opakování zkoušky (pokud je to možné) nebo některou formu doplňujících zkoušek a měření.

Pokud nebude reklamace/stížnost uznána za oprávněnou, nabídne zkušebna 'Accredited Testing Laboratory' zajištění provedení duplicitních zkoušek v jiné nezávislé zkušební laboratoři. Náklady na tyto zkoušky hradí ten, v jehož neprospěch vyzní výsledek. V tomto případě budou výše uvedené podmínky opakovaných zkoušek sjednány se stěžovatelem v objednávce nebo smlouvě před zahájením těchto opakovaných zkoušek.

Štefan Kulina

Manažer systému řízení zkušebny

mobil +420 727 989 039

e-mail stefan.kulina@tiyo.cz

Tiyo a.s.

Příčná 2071, Libonice, 508 01 Hořice

IČ 02673703

DIČ CZ02673703

DUNS 361523849

www.tiyo.cz