

STACHEMA CZ s.r.o.
Zkušební laboratoř Zibohlavý
Hasičská 1, Zibohlavý, 280 02 Kolín

Postup podání stížnosti

Pokud není zákazník spokojen s činností zkušební laboratoře, převážně s obsahem závěrečného protokolu o zkoušce, zvolenou metodikou zkoušky, způsobem provedení zkoušky, dodržáním jednotlivých parametrů ujednaných v řádně uzavřené smlouvě či potvrzené objednávce, chováním a přístupem zaměstnanců zkušební laboratoře, má právo u ředitele laboratoře (jeho zástupce) uplatnit svoji stížnost. 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 ředitele zkušební laboratoře tak, aby se předešlo případným škodám vyplývajících z této stížnosti.

Stížnost musí být uplatněna nejpozději do 30 dnů po prokazatelném obdržení závěrečného protokolu o zkoušce. V případě, že je stížnost uplatněna 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 ředitele zkušební laboratoře, či jeho zástupce, nebo sepsáním této stížnosti za přímé účasti ředitele zkušební laboratoře (jeho zástupce) a osobou, která stížnost uplatňuje.

Ředitel zkušební laboratoře potvrdí přijetí stížnosti a poskytuje stěžovateli zprávy o stavu vyřizování a jeho výsledku a ukončení procesu vyřizování stížnosti.