

	Laboratoř mechaniky zemin a hornin	Strana: 1 z 2	
	Reklamační řád	Vydání: 1	Změna: 1 Zařazení: SD2

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Postup pro řešení reklamací zákazníků, obchodních partnerů a jiných stran spolupracujících s Laboratoří mechaniky zemin a hornin společnosti PUDIS a.s. Reklamaci se rozumí i stížnost, pro zjednodušení jsou oba termíny zahrnuty pod pojmem Reklamace.

Reklamace

- Laboratoř se tímto zavazuje řešit každou reklamaci vůči její činnosti nebo správnosti výsledků.
- Laboratoř zodpovídá za celý proces vyřízení reklamace.

Reklamační postup

- Reklamace je podávána v písemné formě na adresu laboratoře – **Podbabská 1014/20, 160 00 Praha 6** a je možné ji podávat do 30 dnů ode dne, kdy důvod k reklamaci vznikl.
- Každá reklamace musí obsahovat tyto informace:
 - identifikace zákazníka uplatňujícího reklamaci (jméno, adresa, IČ, tel., email);
 - předmět reklamace, její popis a termín, kdy situace nastala;
 - čeho se zákazník svým podáním domáhá nebo co navrhuje;
 - jaké důkazy zákazník navrhuje provést;
 - datum podání reklamace;
 - v případě reklamace protokolu je nutné uvést identifikační znaky protokolu o zkoušce (číslo vzorku, datum, zákazník);
 - podpis osoby, která podání reklamace činí.

Způsob vyřízení reklamace

- Všechny přijaté reklamace jsou zakládány do knihy reklamací.
- Po obdržení reklamace je zákazník do 3 pracovních dnů informován o jejím přijetí.
- Vedoucí laboratoře příp. zástupce vedoucího reklamaci prověří, rozhodne o její oprávněnosti a určí osobu pro posouzení, jež nebyla zapojena do činností, kterých se reklamace týká.
- Vedení laboratoře určí nápravná opatření, aby bylo zamezeno opakování, nebo pokračování činnosti zaměstnanců, nebo neshodné práce vedoucí k reklamaci.
- Zákazník je neprodleně, nejdéle však do 15 pracovních dní písemně informován o způsobu řešení reklamace.

Zpracoval:	Mgr. Libor Síla, Manažer kvality LMZH	Platnost:	10. 11. 2020
Schválil:	Mgr. Petr Vorlíček, Vedoucí LMZH	Výtisk:	1

	Laboratoř mechaniky zemin a hornin	Strana: 2 z 2	
	Reklamační řád	Vydání: 1	Změna: 1 Zařazení: SD2

- Reklamacce musí být vyřízena do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se laboratoř se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě.
- Není-li možné dodržet termín pro vyřízení reklamace je laboratoř povinna o této skutečnosti informovat stěžovatele s uvedením důvodu a musí uvést nový termín, do kdy bude záležitost vyřešena.
- Pokud zákazník se způsobem vyřízení reklamace zásadním způsobem nesouhlasí, je požádán o vlastní návrh řešení, který s ním projedná přímo vedoucí nebo zástupce vedoucího laboratoře.
- Po konečné dohodě obou stran je zákazník o vyřízení reklamace písemně vyrozuměn.
- Konečná zodpovědnost za prověření průběhu a vyřízení reklamace je povinností vedoucího nebo zástupce vedoucího laboratoře.
- V případě, že bude reklamacce uznána za oprávněnou a výsledek zkoušky za nesprávný, provede zkušební laboratoř na své náklady opakování zkoušky (pokud je to možné) nebo některou formu doplňujících zkoušek a měření.
- Pokud nebude reklamacce uznána za oprávněnou, nabídne zkušební laboratoř zajištění provedení kontrolních zkoušek v jiné nezávislé laboratoři. Náklady na tyto zkoušky hradí ten, v jehož neprospěch vyzní výsledek. V tomto případě budou výše uvedené podmínky opakovaných zkoušek sjednány se zákazníkem v objednávce nebo smlouvě před zahájením těchto opakovaných zkoušek.
- Se závěry řešení reklamace je zákazník seznámen písemnou formou.

Kontaktní údaje

PUDIS a.s.

Laboratoř mechaniky zemin a hornin

Podbabská 1014/20, 160 00 Praha 6

Tel. +420 721 183 199

Email: lmzh@pudis.cz

www.pudis.cz

Zpracoval:	Mgr. Libor Síla, Manažer kvality LMZH	Platnost:	10. 11. 2020
Schválil:	Mgr. Petr Vorlíček, Vedoucí LMZH	Výtisk:	1