

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 vedoucího kontrolora daného pracoviště, u manažera kvality, vedoucího Laboratoří CZ FERMET nebo ředitele CZ FERMET s.r.o. 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 CZ FERMET 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 kontrolor příslušného pracoviště, nebo nezávislá osoba pověřená vedoucím Laboratoří CZ FERMET. Návrh stanoviska přezkoumává manažer kvality a schvaluje vedoucí Laboratoří CZ FERMET. 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 výkonnému řediteli CZ FERMET s.r.o., který ho s ním projedná za účelem dosažení vzájemné dohody na řešení stížnosti.

Reklamační řád nabývá účinnosti od 06. 06. 2022