

Reklamacce, 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 reklamacce nebo stížnosti

Reklamacce/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 jakub.hak@tiyo.cz,
- ústně nebo telefonicky s následným písemným záznamem.

Náležitosti podané reklamacce nebo stížnosti

U každé reklamacce/stížnosti musí být uvedeno:

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

Způsob vyřízení reklamacce nebo stížnosti

1. Vedoucí zkušebny bez zbytečného odkladu potvrdí stěžovateli příjem reklamacce/stížnosti a zahájí její vyřizování.
2. Vedoucí zkušebny všechny reklamacce/stížnosti eviduje do formuláře F015 'Registrace zákaznické reklamacce', kde je zároveň uvedeno datum přijetí, identifikace stěžovatele a předmět reklamacce/stížnosti.
3. Za prošetření oprávněnosti odpovídá vedoucí zkušebny, přičemž musí vždy ve spolupráci s manažerem kvality:
 - prověřit oprávněnosti reklamacce/stížnosti a činnosti, které k ní vedly,
 - v případě neoprávněnosti reklamacce/stížnosti předložit v písemné formě stěžovateli výsledky šetření se zdůvodněním neoprávněnosti požadavků,
 - v případě oprávněnosti reklamacce/stížnosti navrhnout stěžovateli způsob řešení.
4. Stěžovatel je neprodleně, nejdéle však do 10 pracovních dnů, písemně informován o způsobu řešení reklamacce/stížnosti.
5. Reklamacce/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 reklamacce/stížnosti, je zkušebna 'Accredited Testing Laboratory' povinna o této

skutečnosti informovat stěžovatele s uvedením důvodu a musí být uveden nový termín, do kdy bude záležitost vyřešena.

Oprávněná reklamacce/stížnost

6. Vedoucí zkušebny ve spolupráci s manažerem kvality zkušebny určí postup vyřízení reklamacce/stížnosti a pověří pracovníka, který je nezávislý na prověřované reklamaci/stížnosti k jejímu vyřízení.
7. Vedoucí 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 reklamacce/stížnosti zásadním způsobem nesouhlasí, je požádán o vlastní návrh řešení, který s ním projedná přímo vedoucí zkušebny. Další postup vyplyne z výsledku vzájemné dohody.
9. Po konečné dohodě obou stran je stěžovatel o vyřízení reklamacce/stížnosti písemně vyrozuměn.
10. Konečná zodpovědnost za průběh a vyřízení reklamacce/stížnosti je povinností vedoucího zkušebny.

Reklamacce výsledku zkoušky

V případě, že bude reklamacce/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 reklamacce/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.

Ing. Jakub HAK
Vedoucí zkušebny

mobil +420 773 935 551
e-mail jakub.hak@tiyo.cz

Tiyo a.s.
Příčná 2071, Libonice, 508 01 Hořice
IČ 02673703
DIČ CZ02673703
DUNS 361523849
www.tiyo.cz