

Směrnice č. 4	Vypracoval: Mgr. Šárka Bryknarová	List: 1/3
<b>Reklamační řád</b>	Přezkoumal: Ing. Pavel Ott	Změna:
	Schválil: Mgr. Šárka Bryknarová	Datum vydání: 22.7. 2020

## Obsah

1	<b>Úvod</b>
2	<b>Evidence reklamace či stížnosti</b>
3	<b>Popis vyřizování reklamace či stížnosti</b>
4	<b>Odpovědnost zkušební laboratoře</b>
5	<b>Ostatní ustanovení</b>
6	<b>Závěrečná ustanovení</b>

### 1 Úvod

Směrnice č.4 definuje obecná i specifická pravidla pro přijímání stížností, jejich hodnocení a rozhodování o nich v souladu s ČSN EN ISO/IEC 17 025:2018 „Všeobecné požadavky na kompetenci zkušebních a kalibračních laboratoří“.

### 2 Evidence reklamace či stížnosti

Reklamaci či stížnost přijímá vedoucí zkušební laboratoře písemně nebo ústně a zodpovídá za její řešení. Podavatel reklamace či stížnosti (dále jen podavatel) podává reklamaci či stížnost následujícími způsoby:

- **písemně** na adrese sídla společnosti: Vodovody a kanalizace Trutnov, a.s., nábřeží Václava Havla 19, 541 01 Trutnov
- **písemně** na adrese sídla laboratoře: Vodovody a kanalizace Trutnov, a.s., Kladská ul. (ČOV) 541 03, Bohuslavice nad Úpou Trutnov 3
- **e-mailem** na adrese [hydrolab@vaktu.cz](mailto:hydrolab@vaktu.cz)
- **osobně** v době 7,00 - 14,00 hod. v sídle laboratoře (adresa viz výše), tel. 499 841 582.

Směrnice č. 4	Vypracoval: Mgr. Šárka Bryknarová	List: 2/3
Reklamační řád	Přezkoumal: Ing. Pavel Ott	Změna:
	Schválil: Mgr. Šárka Bryknarová	Datum vydání: 22.7. 2020

### 3 Popis vyřizování reklamace či stížnosti

Vedoucí zkušební laboratoře prověří oprávněnost reklamace či stížnosti.

- V případě *oprávněné* reklamace či stížnosti musí vedoucí zkušební laboratoře neprodleně informovat podavatele a provede o reklamaci či stížnosti zápis do Knihy protokolů o stížnostech a reklamacích (dokument č. S 11) a podavateli je ve zkušební laboratoři umožněno seznámení s touto směrnicí. Pokud se týká reklamace či stížnosti činnosti zkušební laboratoře, je postupováno dle této směrnice.
- V případě *neoprávněné* reklamace či stížnosti zkušební laboratoř informuje podavatele o výsledku svého šetření.
- V případě potřeby může pověřit jiného pracovníka zkušební laboratoře, který se bude účastnit řešení reklamace či stížnosti.
- Termín pro vyřízení reklamace či stížnosti je nejdéle 30 dní od obdržení reklamace či stížnosti, pokud se s podavatelem nedohodne laboratoř na lhůtě delší
- Podavatel musí být informován o průběhu šetření reklamace či stížnosti zejména při nových zjištěných skutečnostech
- O ukončení procesu vyřizování reklamace či stížnosti je podavatel informován písemně. Výstup musí být přezkoumán a schválen osobou, která není zapojena do činnosti zkušební laboratoře, kterých se reklamace či stížnost týká. Touto osobou je zástupce ředitele pro věci výrobní a technické firmy VaK Trutnov, a.s.

#### **Protokol o reklamaci či stížnosti obsahuje:**

- číslo reklamace či stížnosti
- datum reklamace či stížnosti
- adresu a jméno podavatele
- předmět reklamace či stížnosti,
- návrh řešení reklamace či stížnosti
- pověřená osoba řešením reklamace či stížnosti
- termín vyřízení reklamace či stížnosti (30 dní od obdržení reklamace)
- dodatečně zjištěné skutečnosti
- výsledek šetření
- informování podavatele
- podpis vedoucího zkušební laboratoře a podavatele reklamace či stížnosti
- podpis zástupce ředitele pro věci výrobní a technické firmy VaK Trutnov, a.s.
- ukončení reklamace a informace podavatele

<b>Směrnice č. 4</b>	Vypracoval: Mgr. Šárka Bryknarová	List: 3/3
<b>Reklamační řád</b>	Přezkoumal: Ing. Pavel Ott	Změna:
	Schválil: Mgr. Šárka Bryknarová	Datum vydání: 22.7. 2020

## **4 Odpovědnost zkušební laboratoře**

Zkušební laboratoř odpovídá za všechna rozhodnutí na všech úrovních v procesu vyřizování reklamace či stížnosti. Zkušební laboratoř je při řešení reklamace či stížnosti povinna shromažďovat a ověřovat všechny informace nezbytné pro hodnocení oprávněnosti reklamace či stížnosti.

## **5 Ostatní ustanovení**

Jestliže je s reklamací spojena nutnost vrátit vystavenou fakturu, je podavatel povinen tuto fakturu vrátit dodavateli před uplynutím lhůty její splatnosti. Dodavatel je pak povinen podle povahy nesprávnosti faktury fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti.

## **6 Závěrečná ustanovení**

Platnost směrnice „Reklamační řád“ nastává dnem schválení této směrnice. Odpovědnost za vypracování, dodržování a správu této směrnice má vedoucí zkušební laboratoře.