



Reklamační řád

Ve smyslu zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele se reklamací rozumí rozsah, podmínky a způsob uplatnění odpovědnosti za vadnou službu.

Na činnosti prováděné ÚP mohou zákazníci podávat stížnosti zástupci vedoucího Laboratoří ÚP prim. MUDr. Vítkové.

Stížnosti lze podávat na:

- okolnosti při provádění laboratorních vyšetření
- výsledky laboratorních vyšetření
- způsob jednání zaměstnanců se zákazníkem
- nedodržení ujednání vyplývajících z požadavků na vyšetření
- nedodržení termínu dodání výsledků vyšetření

Stížnosti se podávají písemnou nebo ústní formou. Bezprostředně po přijetí reklamace provede příjemce reklamace záznam o přijetí do formuláře s uvedením:

- datum přijetí reklamace
- identifikace příjemce reklamace
- charakter reklamace
- údaje o zákazníkovi
- datum odeslání vyřízené reklamace

Za prošetření oprávněnosti reklamace odpovídá zástupce vedoucího Laboratoří ÚP dle postupů interně definovaných v Příručce kvality.

Reklamace jsou řešeny v následujících časových termínech:

- reklamace lze podat do 30 dnů po obdržení sjednané služby
- termín na vyřízení reklamace je stanoven na 30 dnů; v tomto termínu oznámí zástupce vedoucího Laboratoří ÚP zákazníkovi písemně popř. ústně výsledek šetření, o čemž provede záznam do formuláře reklamací
- v případě, že není možné reklamaci vyřešit v daných termínech, zástupce vedoucího Laboratoří ÚP oznámí tuto skutečnost zákazníkovi s uvedením data konečného rozhodnutí.

Zpracoval: Ing. Daniel Tvrđík, Ph.D.	Účinnost dokumentu od: 21.12.2011	Schválil: Prof. MUDr. Ctibor Povýšil, DrSc. <i>přednosta</i>
Garant: Ing. Daniel Tvrđík, Ph.D. <i>manažer kvality</i>	První vydání: dne: 21.12.2011	