

REKLAMAČNÍ ŘÁD

ZKUŠEBNÍ LABORATOŘ ABITEC, S.R.O.

Ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, se reklamací rozumí rozsah, podmínky a způsob uplatnění odpovědnosti za vadnou službu.

Podání reklamace nebo stížnosti:

Reklamace, stížnost nebo námitka se mohou podávat **do jednoho měsíce po obdržení výsledku zkoušek:**

- doručením do datové schránky společnosti ABITEC, s.r.o. (ID: vd7ive9);
- písemně doručením na adresu laboratoře (Radiová 7, 102 31 Praha 10);
- elektronicky doručením na adresu laborator@abitec.cz;
- ústně do protokolu;
- telefonicky s následným písemným záznamem.

Obsahové a formální náležitosti reklamací a stížností:

Reklamace a stížnosti musí obsahovat zejména údaje o tom:

- kdo je podává (identifikace subjektu);
- komu jsou určeny;
- které služby se týkají;
- v čem je spatřována konkrétně specifikovaná nesprávnost;
- čeho se subjekt svým podáním domáhá nebo co navrhuje;
- jaké důkazy subjekt navrhuje provést;
- podpis osoby, která podání činí.

K podání stížnosti lze využít záznam Projednání reklamace nebo stížnosti dostupný na webových stránkách www.abitec.cz.

Projednání reklamace:

- Reklamace, stížnost nebo námitka je evidována ve formuláři Projednání reklamace nebo stížnosti, kde je zároveň uvedeno datum přijetí, jméno a adresa stěžovatele a předmět reklamace, stížnosti nebo námitky.
- Vedoucí laboratoře potvrdí stěžovateli příjem reklamace, stížnosti nebo námitky bez zbytečného prodlení.
- Vedoucí laboratoře stížnost nebo reklamaci prověří a rozhodne o její oprávněnosti.
- Vedoucí laboratoře ve spolupráci s manažerem kvality určí postup vyřízení stížnosti nebo reklamace a pověří pracovníka laboratoře, který je nezávislý na prověřované stížnosti, nebo reklamaci k jejímu vyřízení.
- Vedoucí laboratoře ve spolupráci s manažerem kvality určí nápravná opatření, aby bylo zamezeno opakování, nebo pokračování neshodné práce vedoucí ke stížnosti nebo reklamaci.
- Stěžovatel je neprodleně, nejdéle však do 10 pracovních dnů, písemně informován o způsobu řešení stížnosti nebo reklamace.
- Reklamace, stížnost nebo námitka musí být vyřízena **do 30 dnů ode dne jejího uplatnění**, pokud se Zkušební laboratoř ABITEC se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o vadnou službu.

- Není-li možné dodržet termín pro vyřízení reklamace, stížnosti nebo námitky je laboratoř povinna o této skutečnosti informovat stěžovatele s uvedením důvodu a musí být uveden nový termín, do kdy bude záležitost vyřešena.
- Pokud stěžovatel se způsobem vyřízení stížnosti nebo reklamace zásadním způsobem nesouhlasí, je požádán o vlastní návrh řešení, který s ním projedná přímo vedoucí laboratoře. Další postup vyplyne z výsledku vzájemné dohody.
- Po konečné dohodě obou stran je zákazník o vyřízení stížnosti nebo reklamace písemně vyrozuměn.
- Konečná zodpovědnost za prověření průběhu a vyřízení stížnosti, nebo reklamací je povinností vedoucí laboratoře.
- V případě, že bude stížnost uznána za oprávněnou a výsledek zkoušky za nesprávný, provede Zkušební laboratoř ABITEC ihned na své náklady opakování zkoušky (pokud je to možné) nebo některou formu doplňujících zkoušek a měření.
- Pokud nebude stížnost vedoucí laboratoře uznána za oprávněnou, nabídne Zkušební laboratoř ABITEC zajištění provedení duplicitních 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 prošetřování reklamace je stěžovatel seznámen písemnou formou.

KONTAKTNÍ ÚDAJE:

Název společnosti: ABITEC, s.r.o.

Adresa pracoviště: Radiová 7, 102 31 Praha 10

Vedoucí laboratoře: Ing. Tereza Kodešová

Telefonní číslo: +420 296 792 363

E-mail: laborator@abitec.cz