



# REKLAMAČNÍ ŘÁD

Laboratoř M O R A V A s.r.o.

Oderská 456, Butovice, 742 13 Studénka

IČ: 253 99 951, DIČ: CZ25399951, [www.laborator-morava.cz](http://www.laborator-morava.cz)

---

Stížnost může být podána na:

- způsob odběru vzorku;
- postup provedení laboratorních zkoušek / analýz;
- výsledky laboratorních zkoušek / analýz;
- jednání pracovníků laboratoře;
- nedodržení písemných ujednání obsažených v písemné objednávce / smlouvě na laboratorní služby.

Reklamáce na výsledky laboratorních zkoušek / analýz může být podána do 30 dní od vystavení protokolu o zkoušce.

Stížnost, či reklamáce může být podána telefonicky, elektronickou, či běžnou poštou, nebo datovou schránkou vždy k rukám vedoucího laboratoře, nebo jeho zástupce.

Po přijetí stížnosti, či reklamáce je stěžovatel povinen vyplnit formulář v Knize námitek a stížnosti, která je umístěna v laboratoři na příjmu vzorků.

Knihy námitek a stížností obsahuje údaje:

- datum evidence stížnosti;
- jméno a adresa stěžovatele;
- předmět stížnosti (číslo Protokolu o zkoušce, příp. Protokolu o odběru vzorku, jméno pracovníka, na jehož činnost se stížnost vztahuje apod.);
- pracovník, pověřený vyřízením stížnosti;
- zhodnocení stížnosti vedoucím laboratoře;
- opatření vyplývající z šetření;
- datum a způsob vyřízení stížnosti;
- podpis zodpovědného pracovníka.

Výstup ze stížnosti, či reklamáce má svou jednoznačnou identifikaci a číslování je chronologické. Pracovník, který výstup ze stížnosti vyhotoví a schválí, nesmí být zapojen do původních činností, kterých se stížnost, či reklamáce týká. Jedná se vždy o vedoucího pracovníka laboratoře.

Laboratoř je povinna vždy stěžovatele informovat o stavu a výsledku šetření stížnosti, či reklamáce, a to i v případě, že se jedná o neoprávněnou stížnost, či reklamaci.

Výstup ze stížnosti, či reklamáce, která nevyžaduje k vyřešení dlouhodobé činnosti, musí být stěžovateli doručen do 30 dní od jejího podání a zaevidován v Knize námitek a stížností. Pokud tento termín nelze z oprávněných důvodů dodržet, je laboratoř povinna o této skutečnosti informovat stěžovatele s uvedením odůvodnění a po společné domluvě stanovit konečné datum, potřebné k uzavření stížnosti, či reklamáce.

Ve Studénce dne 1. 2. 2022

Mgr. Jana Kerekešová  
vedoucí laboratoře

RNDr. Jana Satolová, Ph.D.  
zástupce vedoucího laboratoře