**Postup při uplatňování stížnosti – informace pro zákazníka**

1. Podání stížnosti

Stížnost může být podána písemně, elektronicky nebo ústně kterémukoliv zaměstnanci Speciální laboratoře (dále jen SL) a to nejpozději **do 30dní po odeslání Protokolu o zkoušce/měření**. Oslovený zaměstnanec je povinen stížnost přijmout a postoupit ji dále vedení SL.

1. Přezkoumání stížnosti

Vedením SL je stížnost přezkoumána a o výsledku přezkoumání je zákazník

informován. V případě reálného pochybení ze strany SL je zákazníkovi zároveň

 navržen další postup řešení stížnosti, případně zákazník může sám navrhnout řešení.

 Obě strany by měly usilovat o řešení akceptovatelné oběma stranami.

1. Řešení v případě reálného pochybení ze strany SL

V případě, že je stížnost shledána jako oprávněná, sjedná SL nápravu formou opravy Protokolu o zkoušce/měření, případně zajistí, aby byl bezplatně proveden nový odběr, měření nebo nová zkouška v termínu dohodnutém zákazníkem či jinou stranou apod.

Zákazník může být během procesu vyřizování stížnosti kdykoliv kontaktován za účelem případného dojasnění relevantních skutečností týkajících se stížnosti.

Průběh vyřizování stížnosti je SL zaznamenáván. Tento záznam může být zákazníkovi v případě zájmu kdykoliv během vyřizování stížnosti poskytnut.

1. Ukončení procesu stížnosti

Stížnost je SL ukončena zpravidla **do 30 pracovních dní** **od převzetí** **stížnosti**, obvykle co nejrychleji a bez zbytečných průtahů.

 Po vyřešení stížnosti ze strany laboratoře je stížnost ukončena formálním sdělením zákazníkovi o jejím ukončení, a to obvykle e – mailem, zaslaným vedoucí laboratoře nebo její zástupkyni.