

Zkušební laboratoř,  
akreditovaná ČIA pod č. 1169 dle normy ČSN EN ISO/IEC 17025:2018  
AROCO, spol. s r.o., Spojovací 798/31 , 19000 Praha 9

## Sd č. 5

### **REKLAMAČNÍ ŘÁD ZKUŠEBNÍ LABORATOŘE SPOLEČNOSTI AROCO, spol. s r.o.**

Zákazník má právo k předložení námitek a stížností, týkajících se činnosti ZL.

Lhůta k předložení námitek a stížností končí po 1 měsíci od :

- a) data prokazatelného doručení protokolu o zkoušce zákazníkovi,
- b) data předání vystaveného protokolu o zkoušce osobně zákazníkovi.

Stížnosti a námítky se podávají písemně na adresu společnosti AROCO, spol. s r.o. nebo osobně v ekonomickém oddělení společnosti AROCO, spol. s r.o.. Pracovnice ekonomického oddělení vždy zaznamená stížnost do knihy stížností a o stížnosti informuje jednatele společnosti. Stížnosti na činnost jednotlivých pracovníků ZL se podávají k rukám vedoucího ZL, stížnosti na činnost vedoucího ZL nebo odvolání proti rozhodnutí vedoucího ZL se podávají k rukám jednatelů společnosti AROCO, spol. s r.o..

Písemná stížnost musí obsahovat nejméně tyto údaje : jméno a adresu stěžovatele, datum odeslání stížnosti, komu je stížnost adresována a předmět stížnosti.

O oprávněnosti stížnosti a způsobu jejího vyřízení rozhoduje nejprve vedoucí ZL. V případě nevyřešení stížnosti je záležitost postoupena jednatelem společnosti. V případě zamítnutí stížnosti sdělí jednatel společnosti tuto skutečnost stěžovateli do 1 měsíce od doručení stížnosti s řádným odůvodněním zamítavého stanoviska.

V případě oprávněné stížnosti sdělí jednatel společnosti AROCO, spol. s r.o. výsledek šetření stěžovateli do 1 měsíce od data doručení stížnosti. Výsledek je jednatelem společnosti AROCO, spol. s r.o. předem přezkoumán a schválen. Spolu s výsledkem šetření je stěžovateli zaslán opravený protokol o zkoušce ( je-li předmětem stížnosti jeho obsah), za jehož vydání není požadován žádný poplatek. Reklamovanou zkoušku provede Zkušební laboratoř zdarma.

*Vypracoval: Ing. Michal Sadil, vedoucí ZL*

*Schválil : Ing. Hynek Strnad, PhD., jednatel společnosti AROCO, spol. s r.o.*

*Datum vydání : 6.1.2020*