

Postup a reklamační řízení zkušební laboratoře EUROFINS CZ

Zkušební laboratoř EUROFINS CZ dává svým zákazníkům možnost podání stížnosti, podnětu pomocí kontaktního emailu: reklamace@eurofins.cz.

Tento kontakt je nastaven tak, že automaticky rozešle uvedený podnět stížnost na odpovědné pracovníky ZL. Neobdrží-li klient podávající stížnost, podnět informaci o přijetí podnětu, stížnosti, kontaktujte prosím vedoucího ZL. Důvodem může být výskyt závady při přenosu informace a nedoručení podnětu či stížnosti.

Informace týkající se stížností a reklamací jsou mj. součástí obchodních podmínek a jsou trvale k dispozici na www.eurofins.cz.

Stížnosti lze také uplatnit u vedoucího zkušební laboratoře písemně nebo telefonicky.

Při řešení případných stížností na činnosti a výsledky laboratoře za vyřízení stížnosti odpovídá vedoucí pracoviště, ve složitějších případech vedoucí laboratoře. Po prošetření stížnosti, její oprávněnosti popř. příčiny, stanovuje vedoucí pracoviště dle její závažnosti potřebné opatření k nápravě.

Námítky vůči výsledkům testování mohou být vzneseny do 30 (slovy třiceti) dnů poté, kdy zákazník obdrží výsledky. Zákazník však nese náklady na opakované testování nebo přezkoumání, to neplatí, pokud výsledky opakované analýzy nebudou ve shodě s výsledky předešlé analýzy, resp. potvrdí výskyt neshodné práce. Opakovaná analýza bude možná pouze tehdy, pokud zkušební laboratoř bude mít k dispozici dostatečné množství původního vzorku v době, kdy obdrží námítky zákazníka, ve stavu umožňující opakování analýzy.

V opačném případě bude zákazník povinen nést veškeré náklady včetně odběru vzorků, přepravy, analýzy a náklady na likvidaci v souvislosti s opakovanou analýzou

Ing. Jiří Bastl, vedoucí zkušební laboratoře EUROFINS CZ s.r.o.