

Reklamační řád se řídí ustanovením zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákona 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele, §19, odst. 3. a Příručkou kvality Laboratoře SQI, společnosti IDEAL-Trade Service, spol. s r.o.

- V případě, že zákazník není spokojený s laboratorními službami nebo s výsledky poskytnutými Laboratoří SQI, může podat stížnost či reklamaci (dále jen stížnost).
- Stížnost zákazníka se musí týkat činnosti Laboratoře SQI, za které odpovídá, v opačném případě bude stížnost hodnocena jako neoprávněná a laboratoř se jí nebude zabývat.
- Stížnost lze uplatnit pouze písemně a musí být adresována vedoucímu laboratoře.
- Písemná stížnost musí obsahovat:
 - identifikace stěžovatele, který stížnost podává (jméno a příjmení, název společnosti, adresa, IČ, tel., e-mail),
 - předmět stížnosti, její popis, případně datum vzniku závady,
 - datum podání stížnosti,
 - v případě stížností na měření, či protokol je nutné uvést identifikační znaky protokolu zkoušky.
- Stížnost může být zákazníkem uplatněna nejpozději 14. den po doručení služby nebo výsledků.
- Vedoucí laboratoře neprodleně potvrdí zákazníkovi příjem stížnosti, a to zpravidla e-mailem.
- Vedoucí laboratoře přezkoumá, zda je stížnost oprávněná. V obou případech vyrozumí písemně zákazníka.
- Pokud je stížnost oprávněná pokračuje odpovědný pracovník v řešení této stížnosti.
- Termín na vyřízení stížnosti, reklamaci je maximálně 30 kalendářních dnů od doručení, pokud se vedoucí laboratoře se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě.
- Není-li možné dodržet termín pro vyřízení stížnosti je odpovědný pracovník povinen o této skutečnosti informovat zákazníka s uvedením důvodu a musí uvést nový termín, do kdy bude záležitost vyřešena.
- O ukončení procesu vyřízení stížnosti je zákazník vyrozuměn písemně, a to zpravidla e-mailem.

Kontakt pro stížnosti a reklamace:

Laboratoř SQI, IDEAL-Trade Service, spol. s r.o.; Řípská 1549/11a, 627 00 Brno,

Vedoucí laboratoře: Mgr. Dominika Uhlířová; E-mail: uhlirova@itsbrno.cz

Platnost od: 01. 02. 2024

Schválil/(a): Mgr. Dominika Uhlířová