

Reklamační řád Metrologické a zkušební laboratoře VŠCHT Praha (MZL)

Veškeré stížnosti jsou řešeny bez zbytečného odkladu tak, aby stěžovatel mohl být informován o výsledku šetření a náprava zjednána nejpozději do 30 kalendářních dní od doručení stížnosti. O stížnostech, jejich vyšetřování, závěrech a informování stěžovatele jsou pořizovány záznamy.

1. Stížnost může uplatnit pouze oprávněný zástupce subjektu (osoby právnické či fyzické), s nímž má MZL smluvní vztah ve formě smlouvy nebo objednávky. Na stížnosti třetích osob nebude brán zřetel.
2. Stížnosti týkající se informací na Protokolu o zkouškách, vzorků a dokumentů předaných ke zkouškám lze uplatnit u vedoucího Laboratoře (MZL) e_maiem, dopisem nebo osobně nejdéle do 15-ti pracovních dní po obdržení Protokolu o zkouškách. Reklamaci ostatních vad, včetně vadných výsledků, lze uplatnit do 2 let od vydání protokolu.
3. Laboratoř musí do 10-ti kalendářních dní od podání stížnosti zaslat písemnou odpověď na vznesenou stížnost nebo alespoň potvrdit příjem stížnosti a se zákazníkem dohodnout termín vyřízení. Ten nesmí, bez udání závažného důvodu a souhlasu zákazníka, celkově překročit 30 kalendářních dní.
4. V případě, že stížnosti nebylo vyhověno, jsou zákazníkovi písemně doloženy důvody, pro které nebyla námitka uznána za oprávněnou.
5. Stížnosti na činnost vedoucího Laboratoře nebo na činnost Laboratoře jako celku a odvolání proti rozhodnutí vedoucího Laboratoře ve věci předchozí stížnosti lze uplatnit u prorektora pro vědu a výzkum VŠCHT Praha (viz www.vscht.cz) Rozhodnutí prorektora je v pravomoci VŠCHT Praha konečné.
6. Reklamace jsou vyřizovány bezplatně. Pokud si však zákazník sám písemně vyžádá provedení nových analýz, konfirmačních zkoušek či jiných vyšetření, může MZL uplatnit nárok na úhradu úměrné části nákladů na tyto výkony, pokud se reklamace ukáže jako nedůvodná. O této možnosti musí vedoucí Laboratoře stěžovatele uvědomit před zahájením prací a dohodnout s ním konkrétní podmínky.
7. Pokud zákazník uplatní stížnost v termínu delším než 15 pracovních dní po obdržení Protokolu o zkoušce, bude stížnost rovněž zaznamenána a řešena. Zákazník však bude upozorněn, že součástí řešení stížnosti již nemůže být re-analýza příslušného vzorku. *To se týká zejména všech vzorků potravin, u nichž mezitím prošla doba použitelnosti nebo doba minimální trvanlivosti (bez ohledu na termín stížnosti a skutečnou trvanlivost), zemědělských produktů, vody a biologických materiálů.*

V Praze 25.5.2020

prof. Ing. Jana Hajšlová, CSc.
vedoucí MZL VŠCHT Praha

Vysoká škola chemicko.technologická v Praze
Ústav analýzy potravin a výživy, Metrologická a zkušební laboratoř VŠCHT Praha
Technická 5, 16628 Praha 6-Dejvice; tel. 220443185; 602833424; jana.hajslova@vscht.cz
<https://uapv.vscht.cz/mzl>