

Práva zákazníka

1. Zákazník má právo požadovat předložení dokumentů o **oprávnění, osvědčení laboratoře a certifikace osob**, případně předání kopie těchto dokumentů.
2. Zákazník má právo se seznámit s Příručkou kvality laboratoře a se Standardními operačními postupy používanými pro analýzu vzorku. Dokumenty jsou předkládány pouze ke čtení.
3. Každý zákazník má možnost účastnit se úpravy vzorku nebo vlastního stanovení.
Z organizačních, časových a bezpečnostních důvodů je nutné tento požadavek předem domluvit s vedoucím laboratoře.
4. Zákazník má právo při příjmu vzorku vyžádat oddělení části a vytvoření vzorku duplicitního. Ten si může sám dodat na rozbor do jiné zkušební laboratoře.
5. Archivovaný zbytek vzorku je vrácen zákazníkovi zpět, pokud o to požádá, nejdéle do tří měsíců po provedení zkoušky.
Nevztahuje se to na vzorky nestabilní a na případ, že materiál byl při zkoušce všechn zpracován.
6. Vydání zůstatku nestabilního analyzovaného materiálu je nutné domluvit předem.
7. Zákazník má právo požadovat zopakování analytické zkoušky, v tom případě se postupuje dle Reklamačního řádu laboratoře.
8. V případě připomínek a stížností se postupuje podle Reklamačního řádu, který zákazník najde buď na internetových stránkách laboratoře nebo na nástěnce ve vestibulu laboratoře. Dále obdrží zákazník na vyžádání **SOP č.4.1.6 Zpětná vazba, reklamace a stížnosti** a může spolu s vedoucím laboratoře nebo jiným zodpovědným pracovníkem provést záznam do formuláře „**Sdělení zákazníka – zápis**“ (F – D 10).
9. Zákazník má právo na písemnou odpověď na svou připomínku nebo stížnost.

Platí ode dne:	21.9.2023	Vypracoval:	Ing. Martina Šimberová - vedoucí laboratoře
Platnost:	Do odvolání	Schválil:	Ing. Miloš Maršík - manažer kvality
			Mgr. Radka Cihlářová - zástupce vedoucího

SM
mar
radka