

PRAVIDLA PRO VYŘIZOVÁNÍ NÁMITEK / STÍŽNOSTÍ

Podání a obsah námitek / stížností

- námitky nebo stížnosti se předkládají:
 - písemně doručením na adresu laboratoře:
VVUÚ, a.s.
Zkušební laboratoř VVUÚ, a.s.
Pikartská 1337/7
716 07 Ostrava - Radvanice
 - elektronicky doručením na adresu: **zdebskij@vuuu.cz**
- námitku nebo stížnost je třeba uplatnit do **14 dnů** od data předání služby objednateli;
- musí být zřejmé, kdo ji uplatňuje, čeho se týká a pokud chce, pak i návrh jejího řešení;
- je vhodné, aby námitka nebo stížnost byla doplněna příslušnými písemnými důkazy.

Vyřizování námitek / stížností

- vedoucí laboratoře nebo jim určený zástupce je povinen písemně potvrdit přijetí stížnosti do **14 dnů** od obdržení námitek/stížností;
- v případě složitějšího řešení námitek nebo stížností bude zákazník (nebo jiná strana) písemně upozorněn na případné hrazení nákladů spojených s řešením, pokud bude shledána jako neoprávněná, a další postup bude veden formou smlouvy;
- pokud je námitka nebo stížnost uznána jako oprávněná, musí být vyřízena do **30 dnů** od data podání (pokud se Zkušební laboratoř VVUÚ, a.s. se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě). Není-li možné dodržet termín pro vyřízení reklamace, stížnosti nebo námitek je laboratoř povinna o této skutečnosti informovat stěžovatele s uvedením důvodu a musí být uveden nový termín, do kdy bude záležitost vyřešena.
- V případě, že bude stížnost uznána za oprávněnou a výsledek zkoušky za nesprávný, provede Zkušební laboratoř VVUÚ, a.s. ihned na své náklady opakování zkoušky (pokud je to možné) nebo některou formu doplňujících zkoušek a měření.
- Pokud nebude stížnost vedoucím laboratoře uznána za oprávněnou, nabídne Zkušební laboratoř VVUÚ, a.s. zajištění provedení duplicitních zkoušek v jiné nezávislé laboratoři. Náklady na tyto zkoušky hradí ten, v jehož neprospěch vyzní výsledek. V tomto případě budou výše uvedené podmínky opakovaných zkoušek sjednány se zákazníkem v objednávce nebo smlouvě před zahájením těchto opakovaných zkoušek.
- pokud nebude námitce / stížnosti vyhověno, lze se proti ní odvolat a stěžovatel je požádán o vlastní návrh řešení, který s ním projedná přímo vedoucí laboratoře. Další postup vyplývá z výsledku vzájemné dohody.
- Se závěry prošetřování reklamace je stěžovatel seznámen písemnou formou.

Kontakt:

Vedoucí Zkušební laboratoře VVUÚ, a.s.:

Ing. Jakub Zdebski

T: +420 596 252 347

M: +420 606 744 198

E: zdebskij@vuuu.cz