



POSTUP PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A REKLAMACÍ

ZL BAFA přijímá stížnosti či reklamace od zákazníků nebo třetích stran výhradně písemně v termínu 15 dnů od odevzdání výsledku (Protokolu o zkoušce).

Kontakt pro zasílání stížností:

bafa@vscht.cz – Zkušební laboratoř BAFA

lucie.janeckova@vscht.cz – vedoucí Zkušební laboratoře BAFA

Stížnosti či reklamace vyřizuje vedoucí ZL BAFA. Vedoucí laboratoře odpovídá za shromáždění a ověření všech informací nezbytných k hodnocení oprávněnosti stížnosti. Vedoucí laboratoře dále potvrdí stěžovateli přijetí stížnosti a sdělí mu stanovisko o oprávněnosti stížnosti, a to nejpozději do 15 dnů od přijetí stížnosti.

Stěžovateli jsou písemně sděleny výstupy ze stížnosti vedoucím laboratoře. Tyto výstupy jsou přezkoumány a schváleny osobou, která není zapojena do původní činnosti laboratoře, které se stížnost týká. Je-li stížnost neoprávněná, jsou stěžovateli písemně sděleny důvody, pro které nebyla stížnost uznána. Vedoucí laboratoře poskytne stěžovateli formální oznámení o ukončení procesu vyřizování stížnosti.

Veškeré stížnosti jsou dokumentovány a uchovávány manažerem kvality.