

# REKLAMAČNÍ ŘÁD VÝVOJOVÉ ZKUŠEBNY

(Akreditovaná zkušební laboratoř č. 1552)

## Reklamace, stížnost

Vývojová zkušebna společnosti Altran CZ a.s. se zabývá každou stížností, reklamací, námitkou nebo nespokojeností jakékoliv osoby, nebo organizace vůči Vývojové zkušebně, která se týká její činnosti, nebo výsledků.

## Podání reklamace nebo stížnosti

Reklamace/stížnost se může podávat níže uvedenou formou do jednoho měsíce ode dne, kdy důvod k reklamaci/stížnosti vznikl:

- doručením do datové schránky společnosti Altran CZ a.s. (ID: 6xddsc6),
- písemně doručením na adresu Vývojové zkušebny (Příčná 2071, 50801 Hořice),
- elektronicky doručením na emailovou adresu [cz.info@altran.com](mailto:cz.info@altran.com),
- ústně nebo telefonicky s následným písemným záznamem.

## Náležitosti podané reklamace nebo stížnosti

U každé reklamace/stížnosti musí být uvedeno:

- kdo ji podává - identifikace stěžovatele,
- komu je určena,
- čeho se týká - předmět reklamace/stížnosti (její popis, kdy nastala, v čem je rozpor apod.),
- čeho se stěžovatel svým podáním domáhá nebo co navrhuje,
- datum podání,
- v případě reklamace/stížnosti na měření či zkušební protokol, je nutné uvést identifikační znaky - číslo zkušebního protokolu nebo číslo zakázky.

## Způsob vyřízení reklamace nebo stížnosti

1. Vedoucí Vývojové zkušebny bez zbytečného odkladu potvrdí stěžovateli příjem reklamace/stížnosti a zahájí její vyřizování.
2. Vedoucí Vývojové zkušebny všechny reklamace/stížnosti eviduje do formuláře F015 'Registrace zákaznické reklamace', kde je zároveň uvedeno datum přijetí, identifikace stěžovatele a předmět reklamace/stížnosti.
3. Za prošetření oprávněnosti odpovídá vedoucí Vývojové zkušebny, přičemž musí vždy ve spolupráci s manažerem kvality:
  - prověřit oprávněnosti reklamace/stížnosti a činností, které k ní vedly,
  - v případě neoprávněnosti reklamace/stížnosti předložit v písemné formě stěžovateli výsledky šetření se zdůvodněním neoprávněnosti požadavků,
  - v případě oprávněnosti reklamace/stížnosti navrhnout stěžovateli způsob řešení.
4. Stěžovatel je neprodleně, nejdéle však do 10 pracovních dnů, písemně informován o způsobu řešení reklamace/stížnosti.

5. Reklamacce/stížnost musí být vyřízena do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se Vývojová zkušebna se stěžovatelem nedohodne na jiné lhůtě. Není-li možné dodržet termín pro vyřízení reklamacce/stížnosti, je Vývojová zkušebna povinna o této skutečnosti informovat stěžovatele s uvedením důvodu a musí být uveden nový termín, do kdy bude záležitost vyřešena.

#### Oprávněná reklamacce/stížnost

6. Vedoucí Vývojové zkušebny ve spolupráci s manažerem kvality určí postup vyřízení reklamacce/stížnosti a pověří pracovníka Vývojové zkušebny, který je nezávislý na prověřované reklamaci/stížnosti k jejímu vyřízení.
7. Vedoucí Vývojové zkušebny ve spolupráci s manažerem kvality určí nápravná opatření, aby bylo zamezeno opakování, nebo pokračování činnosti zaměstnanců, nebo neshodné práce vedoucí k reklamaci/stížnosti.
8. Pokud stěžovatel se způsobem vyřízení reklamacce/stížnosti zásadním způsobem nesouhlasí, je požádán o vlastní návrh řešení, který s ním projedná přímo vedoucí Vývojové zkušebny. Další postup vyplyne z výsledku vzájemné dohody.
9. Po konečné dohodě obou stran je stěžovatel o vyřízení reklamacce/stížnosti písemně vyrozuměn.
10. Konečná zodpovědnost za průběh a vyřízení reklamacce/stížnosti je povinností vedoucího Vývojové zkušebny.

#### Reklamacce výsledku zkoušky

- V případě, že bude reklamacce/stížnost uznána za oprávněnou a výsledek zkoušky za nesprávný, provede Vývojová zkušebna ihned na své náklady opakování zkoušky (pokud je to možné) nebo některou formu doplňujících zkoušek a měření.
- Pokud nebude reklamacce/stížnost uznána za oprávněnou, nabídne Vývojová zkušebna zajištění provedení duplicitních zkoušek v jiné nezávislé zkušební laboratoři. Náklady na tyto zkoušky hradí ten, v jehož neprospěch vyzní výsledek. V tomto případě budou výše uvedené podmínky opakovaných zkoušek sjednány se stěžovatelem v objednávce nebo smlouvě před zahájením těchto opakovaných zkoušek.

#### **Ing. Jaromír KEJVAL, Ph.D.**

Vedoucí Vývojové zkušebny

[jaromir.kejval@altran.com](mailto:jaromir.kejval@altran.com)

Mob. +420 777 793 532