

Postup pro řešení stížností, reklamací (podání/podnětů).

CZ testing institute při řešení stížností a reklamací řídí svou činnost a přístup k zákazníkům tak, aby byla zajištěna nestrannost a objektivita při posuzování každého podání. Všichni pracovníci Zkušební laboratoře přistupují ke všem zákazníkům nediskriminačním způsobem.

1. Jako stížnosti, reklamace a podněty jsou uznávány pouze v písemné či elektronické formě (e-mail), ústní stížnosti a podněty jsou chápány jako negativní zpětná vazba od zákazníků nebo jiných stran, nikoliv jako stížnost či reklamace.
2. Stížnosti a podněty zákazníků nebo jiných stran (dále jen stěžovatel) jsou přijímány:
 - na adrese Zkušební laboratoře:
CZ testing institute s.r.o., Sokolovská 637/31, 741 01 Nový Jičín, Česká republika.
 - elektronicky emailem na adresu:
cztesting@cztesting.cz, kudlacek@cztesting.cz
 - datovou schránkou:
hnix5xi

Přijmout stížnosti a podněty je v kompetenci vedoucího Zkušební laboratoře nebo jeho zástupce.

3. Vedoucí Zkušební laboratoře je povinen po přijetí stížností či podnětů rozhodnout o jejich oprávněnosti nebo neoprávněnosti, a to v termínu do tří (3) pracovních dnů od přijetí.
4. Každá stížnost, podání musí obsahovat relevantní údaje, dostatečně jasný a určitý popis a objektivní údaje k tomu, aby bylo možné věc řešit. Dále pak kontaktní údaje osoby (jméno, adresa, telefon, email), která podání učinila. Anonymní podání nebudou řešena.
5. Preferovaná forma komunikace mezi Zkušební laboratoří a stěžovatelem (podavatelem) je zejména písemnou formou (email, pošta, datová schránka) pro zajištění sledovatelnosti a historie celé komunikace.
6. Vedoucí Zkušební laboratoře stížnost nebo podnět prošetří, případně k tomu určí jiného pracovníka (z důvodu zachování objektivity a nestrannosti). Termín pro řešení stížnosti a podnětů je stanoven do třiceti (30) kalendářních dní od přijetí stížnosti či podnětu, jestliže to důvod stížnosti či podnětu časově umožňuje.
7. Vedoucí Zkušební laboratoře následně rozhodnutí sdělí stěžovateli; v případě oprávněné stížnosti se sděluje i způsob řešení stížností a termín.
8. Výsledek šetření stížností, podnětu a závěru podává vedoucí Zkušební laboratoře informaci (například e-mail, dopis) stěžovateli.
9. Obsah stížností, reklamací (podání) má povahu důvěrné informace a CZ testing institute dodržuje podmínky a pravidla důvěrnosti. Žádné informace nejsou poskytovány třetím stranám vyjma zákonných povinností vůči orgánům veřejné moci.

Ing. Daniel Kudláček, MBA, v.r.
vedoucí ZL