



Obchodní podmínky

AKREDITOVANÁ KALIBRAČNÍ LABORATOŘ – K2293

ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ

1. Právo podat stížnost

Každý zákazník nebo jiná zainteresovaná strana je oprávněna podat stížnost týkající se činnosti laboratoře, zejména kvality poskytovaných služeb, správnosti vydaných dokumentů, dodržování smluvních podmínek, termínů plnění nebo chování pracovníků laboratoře.

2. Způsob podání stížnosti

Stížnost lze podat písemně:

e-mailem na adresu kalibrace@kavon.cz,

poštou na adresu sídla laboratoře,

Medlešice 139, 538 31, Medlešice

Stížnost by měla obsahovat:

identifikaci stěžovatele,

kontaktní údaje pro zaslání vyrozumění,

popis důvodu stížnosti,

identifikaci zakázky, kalibračního listu nebo jiné související dokumentace, pokud je k dispozici.

3. Přijetí a evidence stížnosti

Každá přijatá stížnost je zaevidována v systému managementu laboratoře. Přijetí stížnosti je stěžovateli potvrzeno bez zbytečného odkladu, zpravidla do 5 pracovních dnů od jejího obdržení.

4. Posouzení a prošetření stížnosti

Laboratoř posoudí, zda se stížnost týká činností, za které nese odpovědnost. Oprávněné stížnosti jsou prošetřeny nestranným způsobem.

Posouzení a rozhodování o stížnosti provádí osoby, které nejsou přímo zapojeny do předmětu stížnosti, je-li to vzhledem k organizační struktuře laboratoře možné.

V průběhu šetření může laboratoř požadovat doplňující informace nebo podklady potřebné k objektivnímu posouzení případu.

5. Rozhodnutí a informování stěžovatele

Laboratoř informuje stěžovatele o výsledku šetření písemnou formou, zpravidla do 30 kalendářních dnů od obdržení stížnosti.

Pokud charakter případu neumožňuje dodržení uvedené lhůty, bude stěžovatel informován o průběhu šetření a předpokládaném termínu jeho ukončení.

Je-li stížnost shledána oprávněnou, laboratoř přijme odpovídající nápravná opatření a případně opatření k odstranění příčin vzniku neshody.

6. Nápravná opatření

Zjistí-li laboratoř na základě šetření stížnosti neshodu, která mohla ovlivnit výsledky kalibrace nebo vydané výstupy, postupuje v souladu se svým systémem managementu, včetně:

vyhodnocení rozsahu dopadu,

provedení nápravných opatření,

informování dotčených zákazníků, pokud je to nezbytné.

7. Ukončení procesu

Proces vyřizování stížnosti je ukončen odesláním výsledku šetření stěžovateli. Laboratoř uchovává záznamy o přijatých stížnostech, výsledcích jejich šetření a přijatých opatřeních po dobu stanovenou systémem managementu laboratoře.

8. Bezplatnost řízení

Podání a vyřízení stížnosti je bezplatné.

V Pardubicích, dne 10.6.2026