

	GENLABS s.r.o. Lipová 1789/9 370 05 České Budějovice 2	ŘÍZENÁ DOKUMENTACE REKLAMAČNÍ ŘÁD KÓD: RŘ_GL_001_B
	Genetická laboratoř Odbornost 816	Celkem stran: 1 Strana: 1 Zpracovala: Mgr. Martina Moravcová Kontrolovala: Mgr. Dagmar Riegert Bystřická, Ph.D. Účinnost dokumentu: 1.3.2014 Revize: 1/rok

Reklamační řád

Ve smyslu zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele se reklamací rozumí rozsah, podmínky a způsob uplatnění odpovědnosti za vadnou službu.

Telefonické reklamace

Telefonické projednání námitek a doporučení vztahující se k činnosti laboratoře je možné přímo u vedoucího laboratoře na uvedeném kontaktním čísle či emailu.

Písemné reklamace

1. Reklamace, stížnost nebo námitka v písemné formě se mohou podávat do jednoho měsíce po obdržení výsledku zkoušek.
2. Reklamace, stížnost nebo námitka je evidována ve formuláři Protokol o stížnosti nebo reklamaci a zapsána do Knihy neshod, kde je zároveň uvedeno datum přijetí, jméno a adresa stěžovatele a předmět reklamace, stížnosti nebo námítky.
3. Vedoucí laboratoře potvrdí příjem reklamace, stížnosti nebo námítky bez zbytečného prodlení.
4. Reklamace, stížnost nebo námitka musí být vyřízena do 30 dnů od data doručení.
5. Není-li možné dodržet termín pro vyřízení reklamace, stížnosti nebo námítky je laboratoř povinna o této skutečnosti informovat stěžovatele s uvedením důvodu a musí být uveden nový termín, do kdy bude záležitost vyřešena.

Stížnosti lze podávat na:

- okolnosti při provádění laboratorních vyšetření,
- okolnosti při provádění odběru vzorků,
- způsob jednání pracovníků OKB se zákazníkem (pacient, zasílající lékař),
- nedodržení požadavků na vyšetření,
- nesprávné hodnoty výsledků,
- nesprávnou interpretaci výsledků,
- nedodržení termínu dodání výsledků.

KONTAKTNÍ ÚDAJE:

Název firmy: GENLABS, s.r.o.
Adresa pracoviště: Lipová 1789/9, 370 05 České Budějovice 5
Vedoucí laboratoře: Mgr. Dagmar Riegert Bystřická, Ph.D.
Telefonní číslo: +420 603 286 725
Email: info@genlabs.cz, dagmar.bystricka@genlabs.cz