

Příloha 3 - Reklamační řád

1. Předmět, rozsah, místo, termín a platební podmínky zkoušky jsou sjednány mezi objednatelem a zhotovitelem ve Smlouvě o zkoušce. Výsledkem zkoušky je Protokol o zkoušce.
2. Nároky, práva, povinnosti a odpovědnosti objednatele a zhotovitele jsou sjednány v textu Smlouvy o zkoušce včetně jejích případných dodatků. Případná ostatní ustanovení, pokud nejsou v textu Smlouvy o zkoušce přesně stanovena, se řídí dle českého Zákona 513/1991 Sb. Obchodní zákoník, v platném znění, paragrafů 536 a následujících pro Smlouvu o dílo.
3. Reklamacce se podávají písemně na adresu zhotovitele shora uvedenou. Reklamacce musí obsahovat:
 - řádnou identifikaci zkoušky, tj. nejméně úplné číslo Protokolu o zkoušce, dále dle potřeby odvolání na konkrétní Smlouvu o zkoušce.
 - přesný popis, tj. popis vady
4. Pokud výše požadované údaje chybí, vyzve zhotovitel objednatele nejpozději do dvou pracovních dnů od obdržení reklamacce k jejich doplnění. Pokud objednatel, nejpozději do dvou pracovních dnů od obdržení výzvy k doplnění reklamacce, tak neučiní, má se za to, že požadavek na reklamaci zanikl.
5. Zhotovitel oznámí objednateli způsob prošetření reklamacce nejpozději do dvou pracovních dnů od obdržení řádně identifikovaného požadavku a prošetří reklamaci nejpozději do patnácti pracovních dnů od obdržení řádně identifikovaného požadavku. Objednatel je povinen poskytnout potřebnou součinnost při prošetření reklamacce.
6. Bude-li reklamacce uznána zhotovitelem jako oprávněná aplikují se postupy podle 4.9, 4.10, 4.11. Zhotovitel se zavazuje, za potřebné součinnosti objednatele, odstranit vadu bezplatně ve lhůtě zpravidla do tří pracovních dnů od ukončení prošetření reklamacce, nejpozději do patnácti pracovních dnů od ukončení prošetření reklamacce.
7. Záznamy o stížnostech vede a archivuje vedoucí laboratoře v knize stížností.
8. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.1.2004.