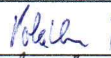



REKLAMAČNÍ ŘÁD

Vydání č.3	Jméno	Podpis	BR02
Vypracoval:	Bc. Markéta Poláková		Výtisk č.: 1
Schválil:	Mgr. Jaroslav Uller		Platnost od: 1. 7. 2016
Přezkoumal:			

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Na činnosti prováděné laboratořemi mohou zákazníci podávat reklamace (stížnosti).
Telefonické projednání námitek a doporučení vztahující se k činnosti laboratoře je možné u vedoucího laboratoře.

Stížnosti uplatňované u vedoucího laboratoře lze podávat na:
průběh provádění laboratorních analýz
výsledky laboratorních analýz
způsob jednání pracovníků laboratoří
nedodržení ujednání vyplývajících z uzavřené dohody o provedení laboratorních analýz.

Veškeré stížnosti se podávají písemnou formou příp. telefonicky na OKBH PP Hospitals, s.r.o.,
Nemocnice Brandýs nad Labem- Stará Boleslav.

Reklamace, stížnost nebo námitka v písemné formě se mohou podávat do jednoho měsíce po obdržení
výsledku zkoušek.

Za prošetření oprávněnosti stížnosti odpovídá vedoucí laboratoře.

Bezprostředně po přijetí stížnosti provede příjemce stížnosti záznam o přijetí do knihy stížností. V něm
jsou zaznamenány:

číslo stížnosti v příslušném kalendářním roce

datum přijetí stížnosti

identifikace příjemce stížnosti

charakter stížnosti

údaje o zákazníkovi

datum odeslání vyřízené stížnosti

Vedoucí laboratoře potvrdí příjem reklamace, stížnosti nebo námitky bez zbytečného prodlení.

Reklamace, stížnost nebo námitka musí být vyřízena do 30 dní od data doručení.

Není-li možné dodržet termín pro vyřízení reklamace, stížnosti nebo námitky, je laboratoř povinna o této
skutečnosti informovat stěžovatele s uvedením důvodu a musí být uveden nový termín, do kdy bude
záležitost vyřešena. Vyřízení stížnosti musí být vždy s podpisem vedoucího laboratoře PP Hospitals, s.r.o.,
Nemocnice Brandýs nad Labem- Stará Boleslav.