



### ***Reklamační řád / Complaints Rules Procedure***

**Postup pro řešení stížností a reklamací zákazníků, obchodních partnerů či jiných stran spolupracujících se společností ALS Czech Republic, s.r.o.**

**Procedure for settlement of claims and complaints reported by customers, business partners or other parties cooperating with the company ALS Czech Republic, s.r.o.**

- Vyřizování stížností či reklamací se provádí podle organizační směrnice společnosti Řízení reklamací a požadavků zákazníka
- Stížnost, resp. reklamační je podána telefonicky, faxem, elektronickou či běžnou poštou – přijímají je Sekce Client Services Departmentu nebo útvar Quality (viz kontakty níže).
- Do 4 hodin od přijetí reklamační je zákazník informován o přijetí stížnosti, do 3 pracovních dnů je seznámen s řešením stížnosti resp. reklamační v případech nevztahujících se k analytickým výsledkům, do 5 pracovních dnů je zákazník seznámen se způsobem řešení reklamační v případě přezkoumání výsledků.
- Pokud zákazník se způsobem řešení stížnosti či reklamační nesouhlasí, postoupí se případ spolu se stanoviskem zákazníka k navrhovanému řešení vedoucímu útvaru Environmental nebo Food & Pharmaceutical ALS Czech Republic, s.r.o.
- Vedoucí útvaru rozhodne o řešení stížnosti a následných nápravných opatřeních do 15 dnů od převzetí podkladů od vedoucího příslušného oddělení.
- Zákazník je vždy písemně informován o vyřešení stížnosti resp. reklamační.
- Claims and complaints are settled pursuant to the organizational standards titled as “Complaints and Client request solution”.
- Claims/ complaints shall be placed/ reported either by phone, fax, e-mail or by regular mail – claims/ complaints are accepted by, Client Services Department Sections or Quality Unit (see contacts below).
- Customer shall be informed about receipt of the claim/ complaint within 4 hours after receiving of claim / complaint. Not later than within 3 working days the customer shall be informed about settlement of claims/ complaints not related to analytic results, within 5 working days for claims/ complaints concerning revision of results.
- Should the customer disagree with the outcome of claim/ complaint settlement, the case is (together with the customer statement regarding proposed settlement) escalated to Environmental or Food & Pharmaceutical ALS Czech Republic, s.r.o. Unit Managers.
- Unit Manager shall decide on settlement of the claim/ complaint and follow-up corrective actions within 15 days after he received all the information from appropriate DM.
- Customer shall be informed in writing about outcome of his claim/ complaint settlement.



**Kontakt pro podávání stížností a reklamací:**

**Environmental**

ALS Czech Republic s.r.o.  
Na Harfě 336/9, 190 00 Praha  
Tel.: 226 226 228  
E-mail: [customer.support@alsglobal.com](mailto:customer.support@alsglobal.com)

**Food & Pharmaceutical**

ALS Czech Republic s.r.o.  
Na Harfě 336/9, 190 00 Praha  
Tel.: 226 226 998  
E-mail: [czsupport.food@alsglobal.com](mailto:czsupport.food@alsglobal.com)

**Contact for reporting claims/ complaints:**

**Environmental**

ALS Czech Republic s.r.o.  
Na Harfě 336/9, 190 00 Praha  
phone: +420 226 226 228  
e-mail: [customer.support@alsglobal.com](mailto:customer.support@alsglobal.com)

**Food & Pharmaceutical**

ALS Czech Republic s.r.o.  
Na Harfě 336/9, 190 00 Praha  
Tel.: +420 226 226 998  
E-mail: [czsupport.food@alsglobal.com](mailto:czsupport.food@alsglobal.com)