



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. reklamáce 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 reklamace je zákazník informován o přijetí stížnosti, do 3 pracovních dnů je seznámen s řešením stížnosti resp. reklamace v případech nevztahujících se k analytickým výsledkům, do 5 pracovních dnů je zákazník seznámen se způsobem řešení reklamace v případě přezkoumání výsledků.
- Pokud zákazník se způsobem řešení stížnosti či reklamace 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. reklamace.
- 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: info.cz@alsglobal.com **Food**

& Pharmaceutical**Food**

ALS Czech Republic s.r.o.
Na Harfě 336/9, 190 00 Praha
Tel.: 226 226 998
E-mail: ALSCZ.SUPPORTFOOD@alsglobal.com

Pharmaceutical

ALS Czech Republic s.r.o.
Na Harfě 336/9, 190 00 Praha
Tel.: 226 226 997
E-mail: alsfp.pharma@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: info.cz@alsglobal.com **Food**

& Pharmaceutical**Food**

ALS Czech Republic s.r.o.
Na Harfě 336/9, 190 00 Praha
Tel.: 226 226 998
E-mail: ALSCZ.SUPPORTFOOD@alsglobal.com

Pharmaceutical

ALS Czech Republic r.o.
Na Harfě 336/9, 190 00 Praha
Tel.: 226 226 997
E-mail: alsfp.pharma@ALSGlobal.com