



## **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. reklamacie 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, Food nebo 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, Food or 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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto:alsfp.pharma@ALSGlobal.com)

