



# Služby vědecko-výzkumného centra

Manuál pro klienty

Contipro a.s.

[www.contipro.com](http://www.contipro.com)

## 1 ÚVOD

Cílem tohoto klientského manuálu je usnadnění orientace klientů při objednání odborné služby poskytované vědecko-výzkumným centrem společnosti Contipro a.s. Odborné služby jsou poskytovány všem externím organizacím za transparentních a nediskriminačních podmínek v případě, že požadovaná analýza a její rozsah je odsouhlasena oběma stranami.

Jsou zde uvedeny všechny informace nezbytné pro realizaci služby, a to zejména:

- rozsahy kompetencí laboratoře
- způsoby objednání služby
- postup při její realizaci
- platební podmínky
- kontakty

## 2 ROZSAH POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Vědecko-výzkumné centrum nabízí svým zákazníkům širokou škálu činností a zkoušek. Laboratoř je schopna přizpůsobit poskytovanou službu podle požadavků zákazníka. Kromě toho laboratoř disponuje celou škálou vlastních interních zkušebních postupů.

Laboratoře jsou vybaveny nejmodernější technikou pro oblast chemické analýzy, fyzikálně-chemického či biologického testování a světelné i elektronové mikroskopie.

Podrobnější informace o přístrojovém vybavení a rozsahu poskytovaných služeb je možno najít na webových stránkách v části „[Dotační programy](#)“.

## 3 POSTUP OBJEDNÁNÍ SLUŽBY

Zájem o službu je možno projevit osobním jednáním, telefonicky či e-mailem. Kontakt na odpovědnou osobu je [sales@contipro.com](mailto:sales@contipro.com) nebo +420 465 519 582.

Pro objednání služby jsou důležité následující údaje:

- označení zákazníka (obchodní jméno formy, jméno zákazníka),
- přesná adresa včetně PSČ,
- jméno, telefonní číslo, příp. e-mailová adresa kontaktní osoby,
- IČ, příp. DIČ u právnických osob,
- co nejbližší specifikace odborné služby – požadovaný rozsah odborných prací, specifikace zkušebních postupů, popis vzorků a jejich počet, další potřebné údaje k jasnému vymezení požadované služby,
- požadovaný výstupní dokument (Analytický protokol) včetně požadavku na jazykovou mutaci.

Objednávka musí být doručena písemně, osobně, nebo elektronicky kontaktním pracovníkům:

- odpovědná osoba za obchodní oddělení kontaktována přes výše uvedené možnosti
- vedoucí pracovník laboratoře odpovědný za danou oblast zkoušení, který již vstoupil se zákazníkem v jednání.

Kontaktní údaje na jednotlivé vedoucí pracovníky laboratoře, odpovědné za danou oblast zkoušení, Vám budou poskytnuty po prvotní specifikaci služby dle předchozích bodů.

## 4 PŘEZKOUMÁNÍ OBJEDNÁVKY

Ze strany firmy Contipro je k další komunikaci ohledně zakázky pověřen vedoucí pracovník laboratoře, se kterým se komunikují další podrobnosti zakázky, jako např. potřebné množství vzorků, jejich odběr a skladování, požadovaná technická dokumentace, termín řešení zakázky i její cena.

## 5 STANOVENÍ CENY A TERMÍNU VYHOTOVENÍ

Cena a termín vyhotovení služby jsou obvykle sjednávány až po dodání všech informací, které jsou nezbytné pro stanovení rozsahu odborných prací. Termín zohledňuje již nasmlouvané externí či interní požadavky a samotné provedení zkoušek dle domluvených postupů. V případě, že v průběhu zakázky dojde ke změně rozsahu prací ze strany klienta (např. provedení doplňujících zkoušek, změna zkušebních podmínek apod.), je cena po dohodě se zákazníkem adekvátně upravena.

## 6 POSTUP PROVEDENÍ ODBORNÉ SLUŽBY

Zahájení prací je podmíněno odsouhlasením smlouvy, dodáním zkušebních vzorků, či potřebné dokumentace.

V případě, že průběh zkoušek vykazuje neshody příp. jiný nestandardní průběh, zákazník je neprodleně informován a další postup je se zákazníkem konzultován.

Po ukončení všech prací je vydán příslušný výstupní dokument, jehož předání může být realizováno osobním předáním s potvrzením o převzetí dokumentu či elektronicky ve formátu pdf formou skenu finálního podepsaného dokumentu.