

Proces postępowania ze skargami

W przypadku zastrzeżeń co do realizacji treści zawartej w umowie lub prawidłowości otrzymanego wyniku badania, Zleceniodawca ma prawo złożyć skargę w formie pisemnej do opiekuna klienta/pionu handlowego w terminie 14 dni kalendarzowych od daty otrzymania sprawozdania z badań.

Skargi rozpatrywane są w ciągu 14 dni kalendarzowych od daty wpłynięcia do Laboratorium. W przypadku dłuższego czasu potrzebnego do przeprowadzenia analizy zgłoszonej skargi, pracownik biura obsługi klienta lub pionu handlowego przekazuje do Zleceniodawcy informację o wydłużonym czasie rozpatrywania skargi.

Każdą skargę Laboratorium przyjmuje i rozpatruje w sposób rzetelny i bezstronny.

Laboratorium ponosi odpowiedzialność za wszystkie decyzje, na wszystkich poziomach procesu postępowania ze skargami oraz deklaruje podejmowanie wszelkich stosownych działań.

