

Gdynia, 24.10.2025

**Proces postępowania ze skargami
w laboratorium badawczym J.S. Hamilton Poland Sp. z o.o.**

Każdy Klient ma prawo wniesienia pisemnych zastrzeżeń, zgodnie z zapisami zawartymi w Ogólnych Warunkach Świadczenia Usług J.S. Hamilton Poland Sp. z o.o.

W razie zastrzeżeń co do realizacji Umowy lub prawidłowości otrzymanego wyniku badań, Zleceniodawca ma prawo złożyć skargę w formie pisemnej do Opiekuna Klienta lub pracownika 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 J.S. Hamilton Poland Sp. z o.o.

W przypadku dłuższego czasu potrzebnego do przeprowadzenia analizy zgłoszonej skargi, pracownik Biura Obsługi Klienta lub Pionu Handlowego przekazuje do Zleceniodawcy informację o wydłużonym czasie wyjaśniania sprawy.

Każda przyjmowana skarga rozpatrywana jest w sposób rzetelny i bezstronny.

J.S. Hamilton Poland Sp. z o.o. ponosi odpowiedzialność za wszystkie decyzje, na wszystkich poziomach procesu postępowania ze skargami oraz deklaruje podejmowanie wszelkich stosownych działań.

Dyrektor ds. Jakości
J.S. Hamilton Poland Sp. z o.o.



Gdynia, 24.10.2025

Process for handling complaint

In Testing Laboratory J.S. Hamilton Poland Sp. z o.o.

Customer can submit written objections in accordance with the provisions in the General Terms and Conditions of Service of J.S. Hamilton Poland Sp. z o.o.

In case of objections regarding realization of the Agreement or the correctness of obtained test result, Customer has the right to submit a written complaint to employee of Customer Service Office or a Sales Department within 14 calendar days from the date of receipt of the test report. Complaints are considered within 14 calendar days from the date of receipt by J.S. Hamilton Poland Sp. z o.o.

In case of a need of longer investigation time of the submitted complaint, Customer Service Office or Sales Department employee provide to the Client information about the extended time for clarifying the case.

Each complaint is received and considered by the Laboratory in a fair and impartial manner.

J.S. Hamilton Poland Sp. z o.o. is responsible for all decisions, at all levels of the complaint handling process and declares to take all appropriate actions.

Quality Director
J.S. Hamilton Poland Sp. z o.o.

