

Skargi i reklamacje

Składanie skarg i reklamacji

Skargi/reklamacje należy kierować do Kierownika Laboratorium lub Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością Laboratorium na piśmie lub w formie elektronicznej na adres laboratorium@solvera.pl.

Skargi mogą być zgłaszane przez Klienta na każdym etapie realizacji zlecenia i dotyczyć każdego aspektu współpracy z Laboratorium. Po zrealizowaniu zlecenia badań i wystawieniu faktury za usługę zgłoszenie jest uznawane za reklamację.

Zgłaszana przez Klienta skarga musi zawierać co najmniej poniższe informacje:

- nazwa i adres składającego skargę;
- numer i przedmiot umowy/ zlecenia;
- określenie przedmiotu skargi i uzasadnienie;
- wnioski i życzenia składającego skargę;
- stanowisko, nazwisko i podpis osoby odpowiedzialnej za złożoną skargę i upoważnionej do prowadzenia korespondencji oraz sposób łączności;
- kogo i w jakim trybie powiadomić o uznaniu lub nie uznaniu skargi.

Przy zgłoszeniu reklamacji należy podać również numer faktury wystawionej za zrealizowaną usługę badań.

Skarga od innej strony (nie będącej Klientem) może mieć dowolną formę.

Rozpatrywanie skarg/reklamacji

Każda skarga/reklamacja nadesłana na adres Laboratorium podlega ocenie i potwierdzeniu czy odnosi się do prowadzonej przez Laboratorium działalności, za którą jest odpowiedzialne.

Laboratorium powiadomi zgłaszającego skargę/reklamację o jej przyjęciu lub nie do rozpatrzenia **w terminie 3 dni** od wpłynięcia zgłoszenia.

Laboratorium ustosunkuje się do treści skargi/reklamacji i przekaże informację o przebiegu i rezultacie rozpatrywanej skargi/reklamacji **w terminie do 14 dni**, licząc od daty jej wpłynięcia.

Wyjątkowo, kiedy do rozpatrzenia skargi jest potrzebne wykonanie dodatkowych badań lub zakupu materiałów do ponownego badania, ten termin może ulec wydłużeniu o czym laboratorium poinformuje przy potwierdzeniu przyjęcia zgłoszenia do rozpatrzenia.

Klient zostanie powiadomiony o zakończeniu rozpatrywania skargi/reklamacji.

W przypadku, gdy składający skargę/ reklamację nie uzna jej rezultatu ma prawo odwołania się od decyzji **w terminie 14 dni** od daty otrzymania odpowiedzi.

Rozpatrzenie odwołania nastąpi **w terminie 7 dni** od daty jego wpłynięcia.