

## **Proces postępowania ze skargami/reklamacjami**

W przypadku niezadowolenia, dotyczącego realizacji zlecenia, w tym treści zawartej w umowie lub prawidłowości otrzymanego wyniku badania, Klientom przysługuje prawo złożenia skargi. Skargi przyjmowane są przez Laboratorium tylko i wyłącznie na piśmie lub w formie elektronicznej (np. wiadomość email).

Skargi rozpatrywane są w ciągu 14 dni kalendarzowych od daty wpłynięcia do Laboratorium. W przypadku dłuższego czasu potrzebnego do przeprowadzenia analizy zgłoszonej skargi, pracownik laboratorium przekazuje do Zleceniodawcy informację o już podjętych działaniach i przybliżonym terminie ostatecznego rozpatrzenia skargi.

W przypadku uznania skargi za zasadną, koszty rozpatrzenia skargi tj. powtórzenie badań, wystawienie zastępującego sprawozdania itp. ponosi EkotechLAB Marek Klein S.K.A.

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.