

## **A VALILAB Kft. panaszkezelési eljárása**

A VALILAB Kft rendelkezik az MSZ EN ISO/IEC 17025:2018 szabvány követelményeinek megfelelő, a panaszok kezelésére vonatkozó eljárásrenddel.

Az eljárás lefedi a Vizsgálólaboratóriumhoz érkező panaszok fogadásának, kivizsgálásának, értékelésének és a panaszokkal kapcsolatos döntések meghozatalának, valamint ezen intézkedések nyomon követésének szabályozását.

Panaszként csak azok a megrendelő (vagy más érdekelt fél) által tett bejelentések kerülnek kezelésre, amelyek a Vizsgálólaboratóriumhoz írásban érkeznek. Panaszt a vizsgálati eljárással kapcsolatban az adott eljárás lefolytatását követő 90 napon belül tehet a panaszt tevő.

A panasz beküldhető elektronikusan a VALILAB Kft. központi e-mail címére (info@valilab.hu), vagy postai úton megküldhető a cég székhelyére (1067 Budapest, Eötvös utca 49.)

A panasznak tartalmaznia kell a panasz tárgyát és minden olyan indokot, amely a döntés, tevékenység vagy személy magatartásának esetleges helytelenségének bizonyítékául szolgál (mellékletben becsatolva minden olyan dokumentumot, amely a panaszt alátámasztja).

Amennyiben a benyújtott panasz a fenti adatokat nem tartalmazza, a Vizsgálólaboratórium további információkat kér be. Ha a panaszt tevő nem adja meg a szükséges információkat, akkor a VALILAB Kft. nem tudja a panaszt kivizsgálni, melynek tényéről szintén értesíti a panaszost.

A panaszkezelési eljárásrendet teljes terjedelmében kérésre a VALILAB Kft. az érdekelt, érintett fél számára elérhetővé teszi.