

Il sottoscritto _____ in qualità di _____ della ditta, avente sede legale in _____ P.IVA/CF _____ tel. _____ /email _____ di contatto: _____

Con la presente dichiarazione intende manifestare reclamo formale al laboratorio Artea al fine di esprimere insoddisfazione riguardo al servizio fornito.

Il reclamo fa riferimento alla seguente fornitura

- Servizio di laboratorio per attività di campionamento e analisi
- Servizio di laboratorio per sola esecuzione prove analitiche (campionamento e trasporto a cura del cliente)
- Servizio di Campionamento

Riferimento fornitura: Offerta commerciale n.: _____ del _____/Contratto n. _____ del _____/RdP n. _____ del _____

Descrizione del reclamo
Si allega: (elenco documenti allegati al reclamo, se pertinenti)

Azioni richieste

Data del reclamo _____

Firma del cliente _____

Sezione da compilare a cura del laboratorio

Il reclamo riguarda i seguenti aspetti (selezionare una o più voci):

- Inadempienza delle condizioni di fornitura comunicate e concordate
- Accuratezza dei risultati delle prove
- Inadempienza rispetto ai metodi di prova
- Tempestività di consegna
- Mancato invio dei documenti di gestione del campione (verbale di campionamento / scheda di ricevimento del campione o dei campioni/ rapporto di prova o dei rapporti di prova)
- Difformità dei rapporti di prova rispetto ai requisiti comuni e/o specifici dei rapporti di prova
- Utilizzo improprio del marchio ACCREDIA per le attività che rientrano sotto accreditamento
- Violazione dell'imparzialità
- Gestione delle comunicazioni

Stato del reclamo

Il reclamo è stato recepito in data: _____ e preso in carico da: _____; trasmesso al DT in data _____ per le verifiche del caso. Il DT, in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025, viste e verificate le informazioni inerenti al reclamo valuta il reclamo fondato; non fondato per i seguenti motivi: _____

In caso il reclamo sia stato valutato FONDATO si comunica che esso sarà gestito come stabilito dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025. Il laboratorio rende disponibili, su richiesta, le modalità di trattamento e gestione dei reclami, in conformità alla norma UNI ISO 10002 e RT-08. Le informazioni fornite riguardano esclusivamente le modalità di gestione e risoluzione del reclamo, nel rispetto della normativa vigente sulla privacy e riservatezza.

Informazioni al cliente da parte del laboratorio: I reclami devono pervenire al laboratorio tramite comunicazione scritta per poter essere presi in carico. Non verranno considerati reclami comunicati in altre forme. L'oggetto del reclamo deve riguardare un comportamento del laboratorio che è effettivamente riferibile ai servizi offerti e all'attività di prova in vari aspetti, come stabilito dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025. Il laboratorio si assume la responsabilità di raccogliere e verificare tutte le informazioni necessarie per la validazione del reclamo, in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025. Non verranno esaminati reclami anonimi. Nel caso di un reclamo giustificato e documentato, il reclamo viene preso in carico e gestito come stabilito dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025. Su richiesta delle parti interessate, il laboratorio rende disponibili le modalità di trattamento e gestione dei reclami, in conformità alla norma UNI ISO 10002 e RT-08. Le informazioni fornite riguardano esclusivamente le modalità di gestione e risoluzione del reclamo, nel rispetto della normativa vigente sulla privacy e riservatezza. La protezione dei dati personali di tutti i soggetti che utilizzano il servizio reclami e segnalazioni è garantita, e viene assicurato l'anonimato quando richiesto dal soggetto durante il processo di trattamento, in accordo con le disposizioni della norma UNI ISO 10002 e RT-08.