

ENREGISTREMENT	EQ 10/02/03	Date d'effet : 21/02/2022	Version : 1 Page : 1/1
	L.D.V.H.A. 05	Procédure de traitement des réclamations	

Notre but est de gagner et de conserver la confiance de nos usagers grâce à la qualité de nos analyses et de nos prestations d'accompagnement. Cependant, malgré tous nos efforts, il peut arriver que nous ne parvenions pas à répondre aux attentes de nos clients. Des procédures de traitement des réclamations sont en place pour répondre à vos préoccupations rapidement et efficacement si vous n'êtes pas satisfait(e) de nos services.

Si vous souhaitez porter réclamation auprès de nos services, vous pouvez :

- Contacter notre [laboratoire](#) directement au 04.92.52.44.44
- Envoyer un e-mail à labodepartemental@hautes-alpes.fr
- Écrire au courrier :LDVHA 5 rue des silos BP 63 - 05002 Gap cedex

Lorsque vous nous adressez votre réclamation, veuillez nous fournir toutes les informations nécessaires, un récapitulatif de votre réclamation et toutes les mesures qui ont été prises pour tenter de résoudre le problème (le cas échéant)

Notre procédure interne de traitement des réclamations est la suivante :

1. Dès qu'une réclamation est reçue, le laboratoire crée un dossier de réclamation et commence à enquêter sur le problème à l'origine de la réclamation afin d'y trouver une solution/réponse.
2. Si, dans les dix jours ouvrés qui suivent la réception de la réclamation, le problème n'est pas résolu, vous en serez informé(e) par écrit. Nous vous informerons également sur le délai nécessaire pour résoudre la réclamation et nous vous communiquerons le nom de la personne en charge de votre dossier.
3. Cette personne sera votre point de contact pendant l'intégralité du processus de traitement de la réclamation client.
4. Certaines réclamations peuvent être complexes et demander un temps relativement long pour être résolues. Toutefois vous serez tenu(e) informé(e) tout au long de la procédure. Si, après 40 jours ouvrés à compter de la date de réception de votre réclamation, aucune solution n'a été trouvée, nous vous écrirons pour vous informer de la situation et nous vous indiquerons le délai prévu pour fournir les résultats de l'enquête.
5. Dans la mesure du possible, dans les 10 jours ouvrés qui suivent la fin du traitement de votre dossier, vous recevrez une information avec les conclusions du dossier et la date de clôture de la réclamation.

Quelle que soit l'issue de la réclamation, nous expliquerons la raison pour laquelle telle décision a été prise. Nous serons également disposés à vous proposer toute l'aide requise, le cas échéant.