

Para poder desarrollar nuestra actividad analítica con la mayor eficacia posible, Laboratorio Kudam S.L.U., (en adelante Kudam) informa en este documento a sus clientes, el proceso para el tratamiento de sus quejas o reclamaciones.

Este proceso comprende todas las actividades relacionadas con la prestación de nuestros servicios en los que se puede generar cualquier tipo de problema y con éste procedimiento la Dirección se asegura que la planificación del proceso se realiza de modo de lograr la resolución del mismo y la satisfacción de sus clientes.

### SERVICIO AL CLIENTE

Kudam ha establecido un **Servicio de Atención al Cliente**, de manera que la resolución de quejas y reclamaciones presentadas se realice de forma fácil y rápida.

Los clientes pueden contactar con el laboratorio a través del comercial de su zona, o en el laboratorio:

Teléfonos fijos:

**966 766 403 ó 966 767 013**

Teléfonos móviles:

**685 810 854 y 685 810 778**

O a través de los correos electrónicos:

[administracion@kudam.com](mailto:administracion@kudam.com) ó [pedidos@kudam.com](mailto:pedidos@kudam.com)

### PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y/O RECLAMACIONES

#### 1. Plazos y presentación

El plazo para la presentación de quejas/reclamaciones será de **15 días naturales como máximo, tras la emisión del informe**. Si por algún problema este plazo no se cumpliera, se le comunicará al cliente dicho retraso.

La presentación de las quejas/reclamaciones deberá efectuarse por las vías de comunicación que el Laboratorio tiene implementadas: **teléfono (arriba indicados), correo electrónico (arriba indicados), correo ordinario a la dirección de Kudam.**

Cuando se recibe una queja por teléfono, se solicitará al cliente que envíe un correo electrónico para que quede registro de la misma o la persona que ha recibido la queja la transcribirá y enviará un correo electrónico a la Responsable de Calidad y a la Responsable de Administración.

En todos los casos la información mínima para la tramitación de la queja/reclamación será:

- a) Nombre de la empresa y persona de contacto que presenta la queja/reclamación.
- b) Dirección, teléfono de contacto o correo electrónico de contacto.

- c) Motivo de la queja/reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita una explicación.

Una vez recibida la reclamación se procederá a su registro y tratamiento.

Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de una queja/reclamación en los casos siguientes:

- a) Si se omitan datos esenciales para la tramitación como por ejemplo, motivo de la reclamación, datos del solicitante etc.
- b) Cuando los motivos en los que se centra el objeto de la queja/reclamación no se refiera a operaciones concretas de nuestro laboratorio, excepto en los casos de subcontrataciones del servicio.
- c) Cuando se formulen quejas/reclamaciones que reiteren otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- d) Cuando se requiera la tramitación como queja/reclamación de un servicio que sea competencia de órganos administrativos oficiales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio.
- e) Cuando hubiera transcurrido el plazo máximo establecido para la presentación de quejas/reclamaciones establecido en este documento.

Cuando se considere no admisible a trámite la queja/reclamación, se comunicará al interesado mediante los medios de comunicación habituales (preferentemente por correo electrónico).

## 2. Tratamiento

- a) Tras la recepción de la queja, el cliente recibirá un correo electrónico con la comunicación de que su queja/reclamación ha sido recibida en el laboratorio y será estudiada para su resolución.
- b) En algunos casos se podrá requerir información adicional para llevar a cabo la tramitación de la queja/reclamación, por lo que se solicitará dicha información a la empresa/cliente reclamante. Si esa información no es aportada, se entenderá por desestimada la queja/reclamación y así será comunicado a la empresa/cliente reclamante.
- c) Se designará el equipo de trabajo responsable del estudio/investigación de la queja/reclamación, integrado por la Responsable de Calidad y los técnicos del área correspondiente que no han participado en el análisis o actividad que ha originado la queja/reclamación.
- d) Este equipo de trabajo será el encargado de recabar con rapidez toda la información necesaria para validar la queja y solucionarla, identificando los problemas sistemáticos y/o recurrentes

mencionados en la queja/reclamación, investigarán las causas que los originaron y comenzará el proceso de resolución de la queja, comunicando al cliente, si es posible, el progreso de la investigación.

- e) El interesado podrá desistir del proceso en cualquier momento, de forma explícita por cualquier vía de comunicación que el Laboratorio disponga. La desestimación da lugar a la finalización inmediata del proceso.

### 3. Cierre y Notificación

- a) El cierre de la queja deberá realizarse en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la presentación de la queja/reclamación, siempre que no se dé algún imponderable que impida el cumplimiento de estos plazos, lo que en tal caso se comunicará al cliente.
- b) La resolución será notificada al interesado por los medios de comunicación habituales (preferentemente por correo electrónico), o bien por la forma expresa designada por el cliente reclamante.
- c) Si el cliente no está conforme con la resolución, podrá acudir a la Dirección del Laboratorio para formalizar su disconformidad.
- d) Toda la información sobre quejas/reclamaciones no será divulgada o facilitada a terceros sin el consentimiento expreso del interesado, siguiendo lo establecido en nuestra Política de Privacidad, salvo solicitud por autoridad judicial o administrativa. En el caso y sin perjuicio que pudiesen hacerse públicos los datos y los criterios utilizados en las decisiones, se conservará el anonimato de los clientes.