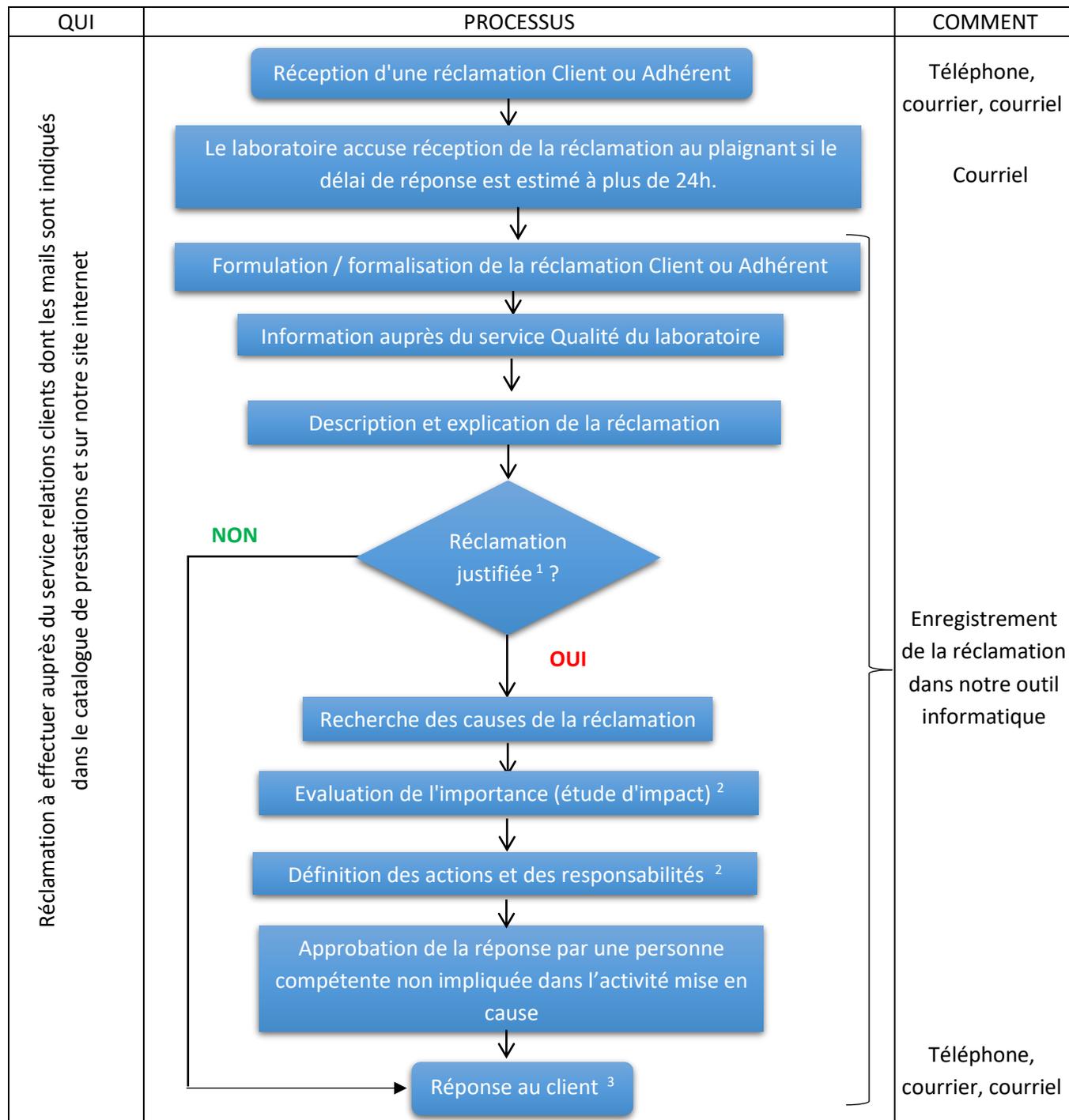


Réclamation : Expression d'insatisfaction émise par une personne ou une organisation à un laboratoire, relative aux activités ou aux résultats de ce laboratoire, à laquelle une réponse est attendue.

Le client peut à tout moment contacter le laboratoire pour connaître l'état d'avancement du traitement de sa réclamation.



¹ Une réclamation est justifiée lorsqu'elle porte sur les activités du laboratoire.

² En cas de dysfonctionnement détecté au laboratoire

³ La réponse apportée au client marque la fin du processus de traitement de la réclamation.