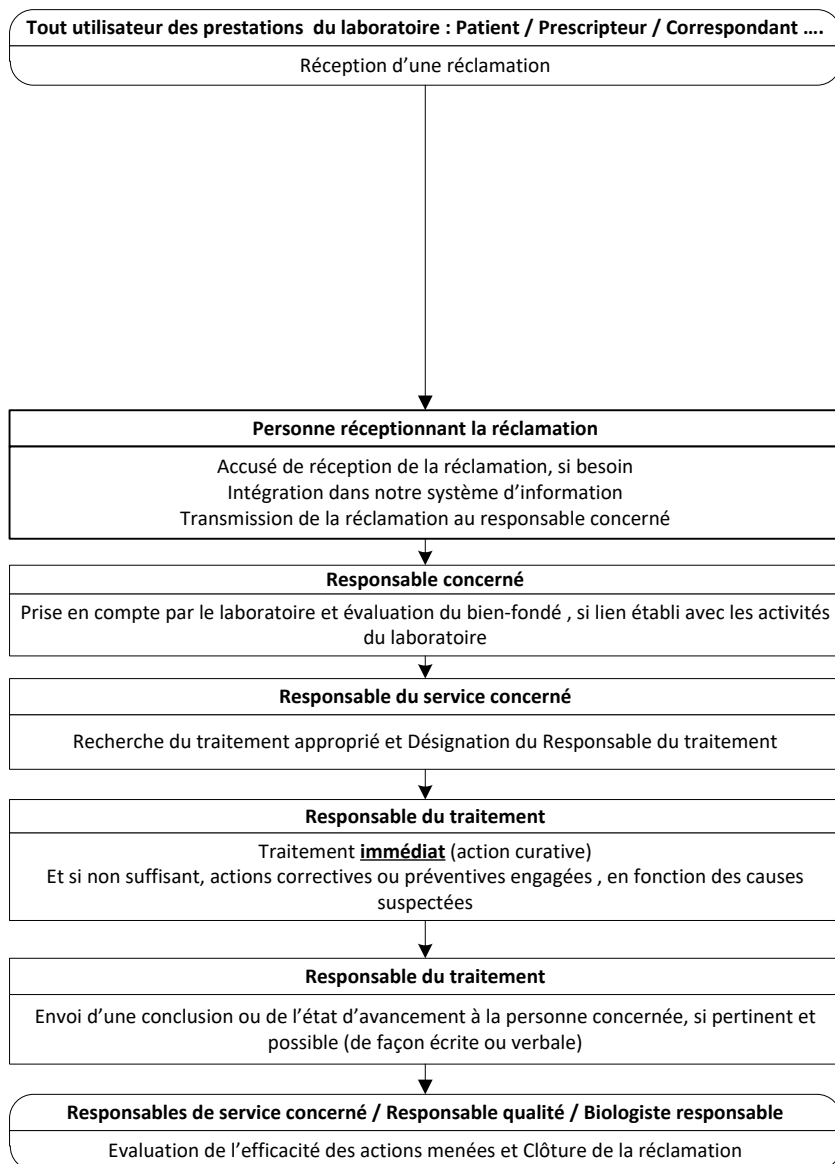




Processus réclamation à destination des utilisateurs

Version : 01

Page : 1 sur 1



Moyen de réclamation :

- Verbale ou écrite
- Biocontact,
- Enquête de Satisfaction Client ponctuelle
- Enquête par le biais du compte-rendu par mail
- En adressant un mail à l'adresse: labo@atoutbio.eu
- En scannant le QR code de satisfaction
- Le formulaire de réclamation : [lien du formulaire](#)
- Tout autre retour d'information de la part des cliniciens, patients, personnel de laboratoire ou autres parties



Chaque réclamation est traitée sans action discriminatoire et avec impartialité

La validation ou la clôture de chaque réclamation est réalisée par une personne non impliquée

L'accusé de réception peut être formulé de manière écrite (mail, formulaires...) ou orale (conversation, téléphone...)