



Procedura di Reclamo

Arace Laboratori – Come inviare un reclamo e come lo gestiamo

Versione: 1.0 — Data: 07/10/2025 — Proprietario documento: Responsabile Qualità – Arace Laboratori

1) Scopo

Questa procedura spiega come inviare un reclamo ad Arace Laboratori e come vengono gestite le segnalazioni, per garantire ascolto, trasparenza e miglioramento continuo dei nostri servizi.

2) Ambito

La procedura si applica a tutti i reclami relativi a: accettazione campioni, tempi di risposta, comunicazioni, referti/rapporti di prova, fatturazione, portale clienti e qualsiasi altro aspetto del servizio.

3) Cosa intendiamo per “reclamo”

Per “reclamo” si intende qualsiasi insoddisfazione espressa da un cliente o portatore d’interesse rispetto a prodotti/servizi/rapporti con Arace Laboratori, con richiesta esplicita di risposta o azione.

4) Come inviare un reclamo

Puoi scegliere uno dei canali qui sotto:

- Modulo online: <https://aracelaboratori.it/chi-siamo/>
- E-mail dedicata: reclami@aracelaboratori.it
- Telefono: 0882 332111 dal lun-ven dalle 9:00 – 18:00 chiedere di parlare con il Resp. Qualità
- Di persona: presso Front office chiedere di parlare con il Resp. Qualità
- Posta: Arace Laboratori – Ufficio Qualità: reclami@aracelaboratori.it

Informazioni utili da includere:

- Dati del segnalante (nome, azienda/ente, contatti)
- Numero ordine/commessa o riferimento (se disponibile)
- Descrizione chiara dell’evento/criticità (cosa è successo, quando, dove)
- Eventuali documenti/prove (es. e-mail, DDT, referto, foto, schermate)
- Esito atteso (es. chiarimento, riesecuzione, nota di credito, correzione dati)

Accessibilità: accettiamo reclami anche in forma orale; se necessario, ti aiutiamo a formalizzarli.

5) Come gestiamo il tuo reclamo (fasi e tempi)

- Ricezione e registrazione — assegniamo un numero pratica e registriamo il reclamo nel sistema qualità. Conferma di ricezione entro 2 giorni lavorativi.
- Valutazione e priorità — classifichiamo il reclamo e ne valutiamo la criticità (impatto su sicurezza, conformità, continuità del servizio).
- Indagine — raccogliamo informazioni, ascoltiamo le parti coinvolte e, se necessario, apriamo un'azione correttiva.
- Risposta iniziale — forniamo un aggiornamento entro 5 giorni lavorativi con stato pratica e tempi stimati di chiusura.
- Esito e chiusura — comunichiamo esito motivato e azioni intraprese. Obiettivo di chiusura entro 30 giorni di calendario dalla ricezione.
- Verifica soddisfazione — a chiusura, potremmo chiederti un breve feedback sulla gestione del reclamo.

6) Possibili esiti

- Chiarimenti/istruzioni operative
- Correzione dati/documenti (es. referti, fatture)
- Azioni correttive/preventive sui processi
- Rimessa in prova/nuovo servizio (se applicabile)
- Rimborso/nota di credito (se applicabile)
- Nessuna non-conformità rilevata (con motivazione)

7) Escalation e ricorso

Se la risposta non ti soddisfa, puoi richiedere riesame alla Direzione/Responsabile Qualità indicando il numero pratica e i motivi del ricorso. Se pertinente, puoi rivolgerti all'ente di accreditamento/autorità competente secondo le loro modalità. Ti forniremo i riferimenti su richiesta.

8) Riservatezza e imparzialità

Tutti i reclami sono trattati con riservatezza, imparzialità e assenza di ritorsioni. Il personale coinvolto è tenuto al segreto professionale.

9) Protezione dei dati (GDPR)

I dati personali sono trattati ai sensi del Reg. UE 2016/679 esclusivamente per la gestione del reclamo. Informativa completa in Privacy Policy. I dati sono conservati per il tempo necessario ai fini legali e di qualità.

10) Responsabilità interne

- Owner del processo: Responsabile Qualità
- Gestione operativa: Ufficio Qualità/Customer Care
- Supporto tecnico: Responsabili di reparto/laboratorio e IT
- Approvazione esiti e azioni correttive: Direzione/Comitato Qualità

11) Monitoraggio e miglioramento

Tracciamo indicatori come: numero reclami, tempi di presa in carico/chiusura, cause ricorrenti, azioni correttive e soddisfazione post-chiusura. I risultati sono riesaminati periodicamente dalla Direzione per il miglioramento continuo.

12) Modulo di Reclamo (campi suggeriti)

- Nome e cognome
- Azienda/ente (se applicabile)
- E-mail e telefono
- Numero ordine/commessa (se disponibile)
- Oggetto del reclamo (menu a tendina: tecnico, servizio clienti, tempi, amministrativo, IT, altro)
- Descrizione dettagliata
- Allegati (upload)
- Esito atteso
- Consenso privacy (checkbox)

Contatti

Arace Laboratori – Ufficio Qualità

- E-mail: reclami@aracelaboratori.it – Tel: 0882 332111
dal lun-ven dalle 9:00 – 18:00 chiedere di parlare con il Resp. Qualità