

Beschwerdeprozesses GALAB Laboratories GmbH

1. Einleitung und Zweck

Wir nehmen die Zufriedenheit unserer Kunden ernst und möchten sicherstellen, dass Ihre Anliegen und Beschwerden angemessen behandelt werden. Dieser Beschwerdeprozess legt unsere Vorgehensweise bei der Bearbeitung von Beschwerden fest und dient dazu, eine faire und zufriedenstellende Lösung zu finden.

2. Einreichung einer Beschwerde

Um eine Beschwerde einzureichen, bitten wir sie, uns schriftlich per E-Mail oder postalisch oder telefonisch zu kontaktieren (info@galab.de, Tel: +49 40 36 80 77 – 0). Eingegangene Beschwerden werden von unseren Kundendienstmitarbeiter weitergeleitet. Ihre Beschwerde sollte alle relevanten Informationen enthalten, einschließlich Kontaktdaten, einer detaillierten Beschreibung des Problems und ggf. unterstützende Dokumente und Nachweise.

3. Empfangsbestätigung und Bearbeitungszeit

Nachdem wir Ihre Beschwerde erhalten haben, werden wir Ihnen den Empfang der Beschwerde bestätigen und ob wir für die Beschwerde in allen Teilen zuständig sind. Wir werden Ihre Beschwerde so schnell wie möglich, i.d.R. innerhalb von einer Woche, bearbeiten und Ihnen eine an angemessene Antwort zukommen lassen.

4. Untersuchung und Lösung

Wir werden Ihre Beschwerde gründlich untersuchen und alle erforderlichen Maßnahmen ergreifen, um eine angemessene Lösung zu finden. Dies kann die Zusammenarbeit mit relevanten Fachabteilungen oder Dritten beinhalten. Bei länger dauernden Verfahren werden wir Sie über den Fortschritt der Untersuchungen informieren und ggf. zusätzliche Informationen und Klärungen von Ihnen anfordern.

5. Kommunikation und Transparenz

Während des Beschwerdeprozesses werden wir regelmäßig mit Ihnen kommunizieren, um Sie über den Stand der Bearbeitung auf dem Laufenden zu halten. Wir bemühen uns, Ihnen innerhalb angemessener Frist eine schriftliche Antwort zukommen zu lassen, in der wir unsere Position erläutern und ggf. Maßnahmen oder Lösungsvorschläge vorstellen.

6. Eskalation und alternative Streitbeilegung

Wenn Sie mit der von uns vorgeschlagenen Lösung nicht zufrieden sind, haben Sie möglicherweise das Recht, alternative Streitbeilegungsmaßnahmen in Anspruch zu nehmen, wie z.B. die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens.

7. Vertraulichkeit und Datenschutz

Wir behandeln Ihre Beschwerde und alle damit verbundenen Informationen vertraulich und gemäß unserer Datenschutzbestimmungen. Ihre personenbezogenen Daten werden nur zum Zweck der Bearbeitung Ihrer Beschwerde verwendet und nicht ohne Ihre Zustimmung an Dritte weitergegeben, sofern dies nicht gesetzlich erforderlich ist.

8. Geltendes Recht und Gerichtsstand

Es gilt deutsches Recht. Erfüllungsort für die Leistungen von GALAB ist Hamburg. Soweit der Auftraggeber Kaufmann ist, wird als Gerichtsstand Hamburg vereinbart.