

Klientu sūdzību un ziņojumu pieņemšanas un izskatīšanas kārtība

Kas var iesniegt sūdzību/ziņojumu? - Jebkura fiziska persona, kura sasniegusi 18 gadu vecumu, vai tās pilnvarotā persona vai likumiskais pārstāvis.

Kādā veidā sūdzību/ziņojumu var iesniegt? - Sūtot uz e-pastu: info@genera.lv

Mājas lapā: www.genera.lv , sadaļā
"Uzdod mums jautājumu!"

Kam adresēt sūdzību/ziņojumu? – SIA GenEra laboratorijai

Kā vēlams noformēt sūdzību/ziņojumu? - Iesniegumā vēlams norādīt sekojošo informāciju: klienta identificējošie dati: vārds, uzvārds, e-pasta adrese.

Sūdzības/ziņojuma saturs: sūdzību/ziņojumu var noformēt brīvā formā

Visai informācijai jābūt salasāmai, patiesai, pēc iespējas detalizētai. Jābūt precīzi aprakstītai situācijai un minētiem svarīgākajiem faktiem, kas norāda uz sūdzības/ziņojuma būtību.

Ja uzskatāt par nepieciešamu, pievienojiet dokumentu kopijas, kas attiecināmi uz sūdzību/ziņojumu.

Kā notiks jūsu sūdzības/ziņojuma izskatīšana? -

- Iesniegums tiks nodots atbildīgai personai, objektīvi izskatīts un analizēts.
- Tiks nodrošināta iesnieguma konfidencialitāte un personas datu aizsardzība. Vairāk informācijas par personas datu apstrādi pieejama tīmekļa vietnē www.genera.lv sadaļā privātuma politika.
- Klienta interesēs radīs labāko risinājumu.
- Veidos pasākumu kopumu sūdzības situāciju neatkārtošanai;
- Tiks sniegta atbilde: rindas kārtībā attiecībā pret citiem iesniegumiem (sūdzībām/ziņojumiem); pēc iespējas īsākā laikā, bet ne ilgāk kā 20 darba dienu laikā.

Lūdzam Saglabāt savstarpējo cieņu, pieklājību un būt vērstam uz sadarbību, labāko risinājumu meklējumos;
Pēc iespējas mazināt vai nepieļaut lieku emociju izpaušanu.