

Клиент заполняет **бланк претензии** в соответствии с предусмотренными в нем графами (см. бланк претензии). **Бланки претензии** вместе с настоящей инструкцией размещены на официальном сайте ФГБУ «Калининградская МВЛ» (далее - КМВЛ) по адресу <http://kmvl.ru>, а так же во всех помещениях лаборатории предназначенных для обслуживания клиентов. Допускается оформление претензии в свободной форме.

Оформленная претензия передается сотруднику приема проб, либо отправляется факсом на номер **8-(4012) 56-97-31** либо на электронную почту kmvl@inbox.ru.

Претензии регистрируются в общих входящих документах по ФГБУ «Калининградская МВЛ». В случае подачи претензии сотруднику отдела приема проб, сотрудник принявший претензию созванивается с секретарем и регистрирует ее. На самой претензии сотрудник отдела приема проб ставит отметку о ее получении. Отметка о получении претензии должна содержать должность и фамилию сотрудника, дату и время получения претензии, входящий номер.

Оригинал претензии передают в приемную директора. Копия претензии с отметкой о принятии возвращается клиенту.

Директор назначает ответственного за рассмотрение претензии. При необходимости КМВЛ вправе привлечь к урегулированию претензии третью сторону.

Стандартный срок рассмотрения претензии составляет **15** календарных дней со дня ее получения в КМВЛ. В этот срок не включается срок, предоставленный КМВЛ клиенту для исправления или дополнения претензии. В особо сложных случаях или в случае, когда в рассмотрении участвует третья сторона, КМВЛ имеет право продлить срок рассмотрения претензии. КМВЛ информирует клиента о продлении срока рассмотрения претензии.

КМВЛ информирует клиента о рассмотрении претензии в письменной форме или с помощью электронной почты, если с клиентом не были индивидуально согласован иной способ передачи информации.

Если клиент не был удовлетворен способом рассмотрения претензии, он имеет право подать повторную претензию с указанием причин и регистрационного номера предыдущей претензии или обратиться в вышестоящую организацию.