

## **How do we handle claims**

Within 7 working days of receiving your complaint, we will acknowledge it in writing and confirm whether it concerns our laboratory activities or another company department.

Within 20 working days of receipt, we will update you on its status and explain the next steps.

## **Wie wir mit Beschwerden umgehen**

Innerhalb von 7 Werktagen nach Eingang Ihrer Beschwerde werden wir diese schriftlich bestätigen und Ihnen mitteilen, ob sie unsere Labortätigkeiten oder eine andere Abteilung unseres Unternehmens betrifft.

Innerhalb von 20 Werktagen nach Eingang werden wir Sie über den Stand der Bearbeitung informieren und Ihnen die nächsten Schritte erläutern.