

ИП № 13/2013 от 20 февраля 2013 г.

ИНФОРМАЦИОННОЕ ПИСЬМО

Уважаемые коллеги!

Напоминаем Вам, что с целью **повышения качества работы** с рекламациями и **сокращения сроков** их рассмотрения, компания «ДНК-Технология» предлагает **перечень обязательных для заполнения пунктов.**

1. Рекламации на наборы реагентов, производства компании «ДНК-Технология»:

- выходные данные организации, в которой осуществляется работа с реагентами производства компании «ДНК-Технология»;
- координаты лица (ФИО, телефон, e-mail) для осуществления обратной связи;
- название прибора для проведения ПЦР;
- название набора реагентов;
- серию набора реагентов;
- серию ферментов (Taq-полимераза, обратная транскриптаза);
- серию набора реагентов для выделения ДНК/РНК из биологического материала;
- внутренний контроль;
- серия калибровочных образцов;
- **приложить протокол исследования** (для наборов в форматах детекции real-time, FLASH);
- приложить фотографии гелей (для наборов в формате детекции фореуз).

2. Рекламации на оборудование, производства компании «ДНК-Технология»:

- выходные данные организации, в которой осуществляется работа с оборудованием производства компании «ДНК-Технология»;
- координаты лица (ФИО, телефон, e-mail) для осуществления обратной связи;
- название прибора для проведения ПЦР;
- заводской номер прибора.

3. Рекламации по логистике:

- выходные данные организации, в которой осуществляется работа с продукцией производства компании «ДНК-Технология»;
- координаты лица (ФИО, телефон, e-mail) для осуществления обратной связи;

- описание проблемы

Для Вашего удобства на сайте компании www.dna-technology.ru в разделе «Сервис и гарантия» размещены анкеты для заполнения заявок по рекламационным вопросам. Заполненные заявки направляются по e-mail: help@dna-technology.ru или по факсу +7 (499) 616-49-02.

Ваши заявки будут рассмотрены в срок, не превышающий 10 рабочих дней с момента поступления полной информации о возникших затруднениях.

По всем возникающим вопросам обращайтесь в офис компании «ДНК-Технология» по координатам: e-mail: mail@dna-technology.ru, тел. +7 (495) 980-45-55.

Генеральный директор ООО «ДНК-Технология»



Колин В.В

Зорина В.В.

Тел. +7 (495) 980-45-55 (добав. 2053)