

---

PreaLab gestiona las quejas de sus clientes a través de las siguientes actividades y compromisos.

## Atención inmediata de la queja

El compromiso que tiene PreaLab hacia sus clientes es atender cualquier inconformidad de manera inmediata, para esto pone a disposición en la página web [www.prealab.mx](http://www.prealab.mx) el formulario de contacto para que dejen sus datos y realicen una consulta o dejen sus inquietudes, también deja a disposición de sus clientes el teléfono directo (81 2871 3288) y correo electrónico de Oscar Hennings ([oscar.hennings@prealab.mx](mailto:oscar.hennings@prealab.mx)), gerente general de PreaLab.

## Comunicación con el cliente

El seguimiento de una queja es de manera personalizada a través del gerente general y en todo momento se mantiene comunicación con el cliente informándole el proceso en el que se encuentra su queja.

## Gestión de quejas

El gerente general se ocupa de la administración y el seguimiento de la queja para que la resolución sea en un tiempo no mayor a 10 días hábiles desde que se recibe por alguno de los medios descritos.