

**PLUM Sp. z o.o.**  
**ZESPÓŁ LABORATORIÓW**  
ul. Wspólna 19, Ignatki  
16- 001 Kleosin  
tel.: +48 857 497 153  
e – mail: lab@plum.pl



## OPIS POSTĘPOWANIA ZE SKARGAMI

### PRZYJMOWANIE SKARG

1. W przypadku niezadowolenia dotyczącego działalności Laboratorium Pomiarowego lub Laboratorium Badawczego, klientom oraz innym stronom przysługuje prawo zgłoszenia reklamacji.
2. Skargi przyjmowane są przez personel laboratorium w dowolny sposób (np.: osobiście, listownie, e-mailowo lub telefonicznie).
3. Jeżeli jest to możliwe, personel laboratorium, bezzwłocznie, w dowolny sposób, potwierdza zgłaszającemu przyjęcie skargi.

### ROZPATRYWANIE SKARG

4. Wszystkie zgłoszone skargi zostają zanotowane i podlegają rozpatrzeniu.
5. W celu zachowania bezstronności, rezultaty rozpatrywania skarg są opracowywane lub sprawdzane i zatwierdzane przez osobę niezaangażowaną w działalność laboratoryjną, której skarga dotyczy. W szczególnych przypadkach, w których ze względu na oczywiste błędy po stronie laboratorium, rozpatrzenie skargi jest formalnością i rezultat rozpatrzenia skargi jest pozytywny dla zgłaszającego, dopuszczalne jest natychmiastowe przekazanie rezultatu rozpatrzenia skargi np. przez pracownika przyjmującego zgłoszenie.
6. W sytuacji uznania skargi za zasadną, kierownik laboratorium zobowiązuje się do najbardziej korzystnego klientom rozwiązywania problemu.
7. W przypadku, gdy klient prosi o powtórzenie wykonanej usługi, pomiary zostaną wykonywane poza kolejnością, w terminie wybranym przez klienta. W przypadku, gdy powtórne wyniki wykażą błędne wykonanie pierwotnej usługi, klient otrzyma bezpłatnie nowy dokument usługi, w innym przypadku zgłaszający ponosi koszty dodatkowo wykonanych pomiarów.
8. W terminie do 10 dni roboczych od zgłoszenia (lub powtórnego przysłania obiektu), zgłaszający zostaje poinformowany (e-mailowo lub listownie) o wyniku rozpatrzenia skargi. Istotne rezultaty prowadzonej analizy, przekazywane są zgłaszającemu na bieżąco.

### ODWOŁANIA

9. W przypadku niezadowolenia z wyniku rozpatrzenia skargi, zgłaszającemu przysługuje prawo odwołania.
10. Odwołania można składać do:
  - Dyrektora Zespołu Laboratoriów: Marka Szpakowskiego ([marek.szpakowski@plum.pl](mailto:marek.szpakowski@plum.pl)),
  - Kierownika Laboratorium Pomiarowego: Roberta Banacha ([robert.banach@plum.pl](mailto:robert.banach@plum.pl)),
  - Kierownika Laboratorium Badawczego: Roberta Kosińskiego ([robert.kosinski@plum.pl](mailto:robert.kosinski@plum.pl)),
  - Członka Zarządu firmy Plum: Karola Szumskiego ([karol.szumski@plum.pl](mailto:karol.szumski@plum.pl)).