

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),
 - Kierownika Laboratorium Pomiarowego: Roberta Banacha (robert.banach@plum.pl),
 - Kierownika Laboratorium Badawczego: Roberta Kosińskiego (robert.kosinski@plum.pl),
 - Członka Zarządu firmy Plum: Karola Szumskiego (karol.szumski@plum.pl).

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



INFORMACJA O PRZETWARZANIU DANYCH OSOBOWYCH

Realizując obowiązek Administratora wynikający z treści art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia Dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, zwane RODO, Dz. Urz. UE. L Nr 119, str. 1, ze zm.), informujemy, że:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest PLUM Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, NIP: 9661427390, REGON: 050878784, KRS 0000153696. Siedziba Administratora mieści się w Ignatkach, przy ul. Wspólnej 19, 16-001 Kleosin. Z Administratorem można kontaktować się przez adres mailowy: plum@plum.pl oraz listownie na adres siedziby i osobiście.

2. Pani/Pana dane osobowe podawane w czasie trwania postępowania skargowego (w tym w treści skargi) są przetwarzane w celu uruchomienia, realizacji i zakończenia procesu skargowego w Laboratorium Plum w oparciu o wymagania normy ISO 17025.

3. Podstawą przetwarzania Pani/Pana danych osobowych może być:

- art. 6 ust. 1 lit. f RODO: przetwarzanie jest niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora (spełnianie wymogów akredytacyjnych, ciągłe dążenie do podnoszenia jakości świadczonych usług);

- art. 6 ust. 1 lit. a RODO: osoba, której dane dotyczą wyraziła zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych (poprzez wszczęcie postępowania i złożenie skargi).

4. Pani/Pana dane osobowe mogą być udostępniane podmiotom uprawnionym na mocy przepisów prawa celem wykonania ciążących na Administratorze obowiązków, podmiotom świadczącym usługi na rzecz Administratora, w tym usługi techniczne i organizacyjne, usługi prawne, usługi doradcze, usługi finansowe, podmiotom, którym Administrator powierza przetwarzanie danych osobowych w drodze zawartych umów powierzenia przetwarzania danych na mocy art. 28 RODO. Dostęp do danych mogą mieć pracownicy i zleceńbiorky Administratora, podmioty akredytujące.

5. Pani/Pana dane osobowe mogą być przechowywane przez okres realizacji postępowania skargowego oraz do momentu przedawnienia roszczeń zgodnie z okresem wynikającym z Kodeksu Cywilnego.

6. O ile nie wyłączają tego przepisy szczególne:

- Może przysługiwać Pani/Panu prawo dostępu do Pani/Pana danych oraz prawo żądania ich sprostowania i wyrażenia sprzeciwu wobec przetwarzania danych.
- Przetwarzanie Pani/Pana danych może zostać ograniczone, z wyjątkiem ważnych względów interesu publicznego Rzeczypospolitej Polskiej lub Unii Europejskiej.
- Przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych w Polsce: Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych w Warszawie.
- Może przysługiwać Pani/Panu również prawo usunięcia danych, o ile wystąpią przesłanki zawarte w treści art. 17 RODO.

7. Podanie danych osobowych jest dobrowolne.

8. Pani/Pana dane osobowe nie są świadomie i intencjonalnie przekazywane do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej. Pani/Pana dane osobowe nie są i nie będą podlegały zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.