

Energetyczne Systemy Pomiarowe Sp. z o.o.

Laboratorium Wzorcujące

Ul. Elektryczna 13

15-950 Białystok

Tel. 85 732 95 39

e-mail:bok@esp.net.pl

**OPIS POSTĘPOWANIA ZE SKARGAMI DOTYCZĄCYMI
LABORATORIUM WZORCUJĄCEGO**

Przyjmowanie skarg

1. Skargi mogą być składane w formie ustnej lub pisemnej bezpośrednio w Dziale Handlowym u Kierownika Działu Handlowego lub w formie elektronicznej na adres bok@esp.net.pl.
2. W przypadku skargi ustnej wymagane jest potwierdzenie jej w formie pisemnej.
3. W przypadku przyjęcia skargi wraz z przyrzędem Klienta, pracownik Działu Handlowego dokonuje sprawdzenia zgodności danych przyrządu z danymi zawartymi w świadectwie wzorcowania oraz stanu technicznego przyrządu. W przypadku zgodności danych pracownik Działu Handlowego wypełnia formularz „Potwierdzenie przyjęcia przyrządu reklamacyjnego” i przekazuje go dla Klienta.

Rozpatrzenie skarg

4. Pracownik Działu Handlowego wypełnia formularz „Zgłoszenia skargi” i przekazuje je do Kierownika Laboratorium celem rozpatrzenia skargi.
5. W przypadku, gdy Klient prosi o powtórzenie wykonanej usługi wzorcowania, wzorcowanie zostanie wykonywane poza kolejnością, w terminie wybranym przez Klienta. W przypadku, gdy powtórne wyniki wykażą błędne wykonanie pierwotnej usługi, Klient otrzymuje bezpłatnie nowe świadectwo wzorcowania, w innym przypadku zgłaszający ponosi koszty dodatkowo wykonanego wzorcowania.
6. Po rozpatrzeniu skargi Kierownik Laboratorium ustala zasadność i sposób załatwienia skargi.
7. Pracownik Działu Handlowego sprawdza i zatwierdza zaproponowany przez Kierownika Laboratorium sposób załatwienia skargi. Następnie sporządzane jest pismo w 2 egzemplarzach do Klienta lub innej strony, informujące o rozpatrzeniu skargi oraz sposobie jej załatwienia.
8. Pismo zaakceptowane przez Zarząd firmy przekazywane jest do Klienta.
9. Skarga rozpatrywana jest w terminie do 14 dni od daty zgłoszenia.
10. Sprawy sporne związane ze skargami rozstrzyga trzyosobowa komisja składająca się z przedstawiciela Laboratorium, przedstawiciela Klienta i osoby wskazanej przez Zarząd Energetycznych Systemów Pomiarowych Sp. z o.o.
11. Klient może wystąpić do Sądu Rejonowego właściwego do jego siedziby lub siedziby Laboratorium jeśli uzna, że załatwienie skargi w sposób ustalony przez Laboratorium jest niewystarczający