



## ZARZĄDZENIE

Nr własny	Z/160/2
Tytuł	<b>Regulamin postępowania w sprawie usług świadczonych w ramach wykonywania badań laboratoryjnych oraz odbioru wyników tych badań przez klientów indywidualnych oraz klientów związanych umową z Regionalnym Centrum Krwiodawstwa i Krwiolecznictwa w Białymstoku</b>
Nr wersji	2

Obowiązuje od dnia 09.10.2024 r.

	Data	Pieczęć i podpis Asystenta Dyrektora
Weryfikacja		
Weryfikacja		
Weryfikacja		
Weryfikacja		
Weryfikacja		

Wycofano dnia

.....

.....

(Podpis, pieczęć)

Zarządzenie nr Z/160/2 Dyrektora RCKiK w Białymstoku z dnia 08.10.2024 r.  
ws. regulaminu postępowania w sprawie usług świadczonych w ramach wykonywania badań laboratoryjnych oraz odbioru wyników tych badań przez klientów indywidualnych oraz klientów związanych umową z Regionalnym Centrum Krwiodawstwa i Krwiolecznictwa w Białymstoku

**ZARZĄDZENIE NR Z/160/2**  
**Dyrektora RCKiK w Białymstoku**  
**z dnia 08.10.2024 r.**

**w sprawie regulaminu postępowania w sprawie usług świadczonych w ramach wykonywania badań laboratoryjnych oraz odbioru wyników tych badań przez klientów indywidualnych oraz klientów związanych umową z Regionalnym Centrum Krwiodawstwa i Krwiolecznictwa w Białymstoku**

Zarządzam, co następuje:

§ 1

Wprowadza się Regulamin postępowania w sprawie usług świadczonych w ramach wykonywania badań laboratoryjnych oraz odbioru wyników tych badań przez klientów indywidualnych oraz klientów związanych umową z Regionalnym Centrum Krwiodawstwa i Krwiolecznictwa w Białymstoku.

§ 2

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 09.10.2024 r.

*Dyrektor*  
*Regionalnego Centrum Krwiodawstwa*  
*i Krwiolecznictwa w Białymstoku*

*Prof. dr hab. n. med. Piotr Marek Radziwon*

Załącznik nr 1  
do Zarządzenia nr Z/160/2  
z dnia 08.10.2022 r.

## REGULAMIN

### postępowania w sprawie usług świadczonych w ramach wykonywania badań laboratoryjnych oraz odbioru wyników tych badań przez klientów indywidualnych oraz klientów związanych umową z Regionalnym Centrum Krwiodawstwa i Krwiolecznictwa w Białymstoku

#### § 1.

##### Definicje

Użyte w Regulaminie określenia mają następujące znaczenie:

- 1 **Badanie** – oznacza badanie laboratoryjne wykonane przez Regionalne Centrum Krwiodawstwa i Krwiolecznictwa w Białymstoku, zwanym dalej RCKiK w Białymstoku, na zlecenie Klienta/Pacjenta
- 2 **Cena** – oznacza określoną w Cenniku/Umowie cenę za wykonanie badania laboratoryjnego.
- 3 **Cennik** – oznacza cennik dostępny w punkcie pobrania materiału do badań laboratoryjnych oraz na stronie internetowej [www.rckik.bialystok.pl](http://www.rckik.bialystok.pl), gdzie określone są ceny badań wykonywanych przez RCKiK w Białymstoku . Cennik jest wydawany w formie stosownego Zarządzenia Dyrektora RCKiK w Białymstoku
- 4 **Dane identyfikacyjne** – nr PESEL Pacjenta, nr laboratoryjny badania i data badania, kod paskowy – umożliwiające odbiór wyników. Dane te przekazywane są na formularzu przekazywanym Klientowi/Pacjentowi.
- 5 **Klient** – Pacjent, jego przedstawiciel ustawowy lub opiekun faktyczny .
- 6 **Pacjent** – osoba której wykonywane jest badanie.
- 7 **Regionalne Centrum Krwiodawstwa i Krwiolecznictwa w Białymstoku** z siedzibą w Białymstoku, ul. Marii Skłodowskiej-Curie 23,15-686 Białystok, wpisane do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem: 0000002530, e-mail: sekretariat@rckik.bialystok.pl, Medyczne Laboratoria Diagnostyczne:
  - Dział Laboratoryjny nr wpisu do ewidencji prowadzonej przez Krajową Radę Diagnostów Laboratoryjnych, zwanym dalej KRDL: 3336,
  - Dział Immunologii Transfuzjologicznej, nr wpisu na listę prowadzoną przez KRDL: 3337,
  - Pracownia Immunologii Transfuzjologicznej oraz Pracownia analiz lekarskich z punktem pobrania materiału do badań Terenowy Oddział w Bielsku Podlaskim, nr wpisu na listę prowadzoną przez KRDL: 3716,
  - Pracownia Immunologii Transfuzjologicznej oraz Pracownia analiz lekarskich z punktem pobrania materiału do badań Terenowy Oddział w Hajnówce, nr wpisu na listę prowadzoną przez KRDL: 3717,
  - Pracownia Immunologii Transfuzjologicznej oraz Pracownia analiz lekarskich z punktem pobrania materiału do badań Terenowy Oddział w Łomży, nr wpisu na listę prowadzoną przez KRDL: 3718,
  - Pracownia Immunologii Transfuzjologicznej oraz Pracownia analiz lekarskich z punktem pobrania materiału do badań Terenowy Oddział w Suwałkach, nr wpisu na listę prowadzoną przez KRDL: 3719.
- 8 **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usług w ramach zawierania umów w zakresie wykonywania badań laboratoryjnych oraz odbioru wyników tych badań
- 9 **Strona Internetowa** - stanowi prezentację danych, przesyłanych częściowo lub w całości przez Internet, odczytywanych przy pomocy specjalnego oprogramowania, nazywanego „przeglądarką internetową” lub za pośrednictwem innego oprogramowania i sprzętu umożliwiającego odbiór takich danych. Strona Internetowa może zawierać w szczególności tekst, pliki graficzne, pliki multimedialne, skrypty, oprogramowanie.
- 10 **Umowa** – umowa o wykonanie badania lub badań laboratoryjnych.

#### § 2.

##### Postanowienia wstępne

1. Regulamin określa tryb świadczenia usług z zakresu zawierania umów na wykonywanie badań laboratoryjnych oraz odbioru wyników tych badań., odpowiedzialność stron oraz warunki odstąpienia od wykonywania tych usług.
2. Stronami Umowy są Regionalne Centrum Krwiodawstwa i Krwiolecznictwa w Białymstoku oraz Klient/Pacjent
3. Regulamin może być przez Klienta/Pacjenta zapisany na nośniku informatycznym lub wydrukowany.
4. Korespondencja Klienta/Pacjenta kierowana do Regionalnego Centrum Krwiodawstwa i Krwiolecznictwa w Białymstoku powinna być wysyłana pocztą elektroniczną na adres: sekretariat@rckik.bialystok.pl, lub listem

poleconym, na adres podany w § 1 pkt. 6, lub doręczona na piśmie w siedzibie Regionalnego Centrum Krwiodawstwa i Krwiolecznictwa w Białymstoku, chyba, że w Regulaminie postanowiono inaczej. Postanowienia tego nie stosuje się do oświadczeń składanych przy zawieraniu Umowy, które powinny być złożone przez Klienta osobiście przed pobraniem materiału do badania.

### **§ 3.**

#### **Dane dotyczące Klienta /Pacjenta**

1. Przy zawarciu Umowy Klient/Pacjent proszony będzie o podanie danych osobowych oraz danych dotyczących stanu zdrowia. Klienta/Pacjenta, istotnych dla zawarcia i wykonania usługi, w szczególności nazwiska, imienia i nr PESEL Klienta/Pacjenta, daty urodzenia, a jeśli to wymagane także nazwy firmy i numeru NIP. Podawane dane powinny być zgodne ze stanem rzeczywistym. Skutki naruszenia tego postanowienia obciążają wyłącznie Klient/Pacjenta. W przypadku błędnego podania danych przez Klienta/Pacjenta RCKiK nie koryguje danych i wymaga powtórnego zlecenia, podania danych, pobrania próbek i wniesienia opłaty.
2. RCKiK w Białymstoku będzie przetwarzać dane, o których mowa w ustępie poprzednim, w sposób zgodny z obowiązującymi w tym zakresie przepisami, w szczególności przepisami rozporządzenia Ministra Zdrowia w sprawie rodzajów, zakresu i wzorów dokumentacji medycznej oraz sposobu jej przetwarzania, z dnia 9 listopada 2015 r., przepisami 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 oraz Ustawy o ochronie danych osobowych z dnia 10 maja 2018 r.

### **§ 4.**

#### **Zawarcie i odstąpienie od Umowy oraz czynności bezpośrednio po zawarciu Umowy**

1. W celu zawarcia Umowy Klient/Pacjent składa oświadczenie woli jej zawarcia pracownikowi Regionalnego Centrum Krwiodawstwa i Krwiolecznictwa w Białymstoku w punkcie pobrania materiału do badań, określa rodzaj badania, podaje dane opisane w § 3 ust. 1 Regulaminu i dokonuje opłaty za badanie zgodnie z cennikiem .
2. Opłata za badanie powinna być wniesiona kartą płatniczą lub gotówką do rąk pracownika RCKiK w Białymstoku który wydaje Klientowi/Pacjentowi formularz zawierający Dane identyfikacyjne oraz paragon, albo, na jego życzenie, fakturę VAT.
3. Umowa zostaje zawarta z chwilą uiszczenia zapłaty za badanie.
4. Bezpośrednio po zawarciu Umowy pracownik RCKiK w Białymstoku pobiera od Pacjenta lub przyjmuje od Klienta materiał do badań oraz przekazuje Klientowi/Pacjentowi formularz zawierający Dane identyfikacyjne umożliwiające odbiór wyników w sposób zadeklarowany przez Klienta/Pacjenta
5. Regionalne Centrum Krwiodawstwa i Krwiolecznictwa w Białymstoku ma prawo odstąpienia od Umowy w przypadku braku możliwości pobrania materiału do badań. W takim przypadku zwracana jest pobrana opłata za zlecone badania laboratoryjne. Podstawą zwrotu jest zwrot paragonu fiskalnego lub podanie numeru faktury zakupu.
6. Opłata za usługę pobrania materiału do badań nie zostaje zwrócona w przypadku gdy zestaw został otwarty. W przypadku gdy zestaw nie został otwarty Klientowi /Pacjentowi przysługuje zwrot kosztów za usługę pobrania materiału do badań, zgodnie z poniesioną opłatą. Podstawą zwrotu jest zwrot paragonu fiskalnego lub podanie numeru faktury zakupu.
7. Klient/Pacjent jest uprawniony do odstąpienia od Umowy do chwili pobrania od Pacjenta lub przyjęcia od Klienta materiału do badań. Podstawą zwrotu jest zwrot paragonu fiskalnego lub podanie numeru faktury zakupu.

### **§ 5.**

#### **Odbiór wyników badań**

1. Osobisty odbiór wyników badań laboratoryjnych (w formie wydruku) oraz kontakt telefoniczny lub mailowy możliwy jest w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach pracy laboratorium RCKiK w Białymstoku. Godziny pracy laboratorium podane są na stronie internetowej RCKiK w Białymstoku
2. Wynik badania może być odebrany:
  - a) w formie wydruku, w punkcie pobrania materiału do badań/punkcie wydawania wyników badań, w którym materiał został pobrany od Klienta/Pacjenta lub przekazany przez Klienta/Pacjenta

- b) drogą elektroniczną poprzez Stronę Internetową : Elektroniczny odbiór wyników przez aplikację eLaborat z zastrzeżeniem wyłącznego odbioru osobistego wyników badań grupy krwi i innych badań z zakresu immunologii transfuzjologicznej, badań z zakresu zgodności tkankowej, wyników badań bakteriologicznych oraz czynników zakaźnych (antygen HBs, przeciwciała anti-HCV, przeciwciała anti-HIV, przeciwciała anti-Treponema pallidum)
3. Regionalne Centrum Krwiodawstwa i Krwiolecznictwa w Białymstoku przekazuje wynik/wyniki badania Klientowi/Pacjentowi, jego przedstawicielowi ustawowemu, opiekunowi faktycznemu lub osobie upoważnionej, zgłaszającym się osobiście do punktu pobrania materiału do badań/punkcie wydawania wyników badań.
4. Wyniki badań wydawane są na podstawie zlecenia na badania laboratoryjne otrzymanego w czasie rejestracji pacjenta na badanie (tzw. Protokół pobrania drukowany z systemu Centrum Marcel).
5. W przypadku braku zlecenia na badania laboratoryjne przy odbiorze wyniku np. na skutek zgubienia, wyniki wydawane są po identyfikacji osoby zgłaszającej się po odbiór wyników na podstawie dokumentu tożsamości (dotyczy odbioru przez osoby pełnoletnie).
6. Wyniki badań wydawane są Klientom/Pacjentom po dokonaniu identyfikacji Klienta/Pacjenta na podstawie dokumentu tożsamości (np. dowód osobisty, paszport, karta pobytu, karta stałego pobytu, książeczka żeglarska, żołnierska karta tożsamości, dokument elektroniczny za pośrednictwem aplikacji mObywatel okazany przy użyciu urządzenia mobilnego np. smartfona). W przypadku dokumentu elektronicznego, osoba identyfikująca tożsamość musi zweryfikować następujące elementy graficzne dokumentu: Hologram – element graficzny o zmiennej kolorystyce, uzależnionej od kąta pochylenia urządzenia mobilnego. Element dynamiczny – ruchomy element graficzny prezentujący biało-czerwoną flagę. Data ostatniej aktualizacji – data pobrania lub odświeżenia danych. Znak wodny – jednolita grafika tła
7. W przypadku, gdy Klient/Pacjent nie może odebrać wyników badań osobiście, może upoważnić inną osobę do odbioru tych wyników. Wypełnia wówczas w obecności pracownika RCKiK formularz upoważnienia do wydania wyniku badania, wskazując w nim osobę odpowiedzialną za odebranie wyników”. Wzór upoważnienia do wydania wyniku badania” stanowi załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu.

Formularz klient /pacjent może pobrać bezpośrednio ze strony internetowej [ww.rckik.bialystok.pl](http://ww.rckik.bialystok.pl) lub uzyskać go w punkcie pobrania materiału do badań.

- a) Wypełniony formularz upoważnienia przechowywany jest w Punkcie pobrania materiału do badań/punkcie wydawania wyników badań.
- b) Osoba odbierająca wyniki badań jest weryfikowana przez osobę wydającą wynik na podstawie dokumentu tożsamości. Osoba odbierająca wynik ma obowiązek pokwitowania odbioru wyników czytelnym podpisem.
- d) Wyniki badań laboratoryjnych wydawane Klientom/Pacjentom w formie wydruku są drukowane z systemu Centrum Marcel oraz systemu eKrew Plus.

8. Odbiór wyników badań on-line następuje za pośrednictwem internetowej platformy prezentacji wyników „eLaborat”

- a) Klient/Pacjent RCKiK w Białymstoku, który zadeklaruje chęć odbioru wyników online przez platformę eLaborat otrzymuje instrukcję postępowania (w języku polskim lub angielskim) zawierającą informacje dotyczące odbioru wyników, oklejona odpowiednim identyfikatorem zlecenia ,zgodnie z SOP B-113.

9. Postępowanie w przypadku wydawania sprawozdania z badań wirusologicznych (HCV, HBV, HIV) i testu kiłowego:

- 9.1. W momencie uzyskania wyniku reaktywnego z przeprowadzonych badań HIV, HCV, HBV, Syphlis można tylko wydać wynik ostateczny badania, którym jest test potwierdzenia.
- 9.2. Jeżeli do dalszej diagnostyki celem uzyskania ostatecznego wyniku badań potrzebne jest pobranie dodatkowej próbki, pracownik laboratorium ma obowiązek poinformowania o tym Klienta/Pacjenta.
- 9.3. W przypadku uzyskania wyników ujemnych nie ma obowiązku wykonywania testów potwierdzenia. Wynik ujemny jest wynikiem ostatecznym.
- 9.4. Ostateczny wynik dodatni, którym jest test potwierdzenia, wydawany jest pacjentowi przez lekarza RCKiK.

10. Każdy wynik udostępniany Klientowi/Pacjentowi, jest autoryzowany przez diagnostę laboratoryjnego.

## § 6.

### Odpowiedzialność

1. Regionalne Centrum Krwiodawstwa i Krwiolecznictwa w Białymstoku ponosi za swe działania lub zaniechania odpowiedzialność na zasadach ogólnych.
2. Regionalne Centrum Krwiodawstwa i Krwiolecznictwa w Białymstoku nie odpowiada za utracone korzyści.
3. Regionalne Centrum Krwiodawstwa i Krwiolecznictwa w Białymstoku nie odpowiada za skutki przekazania wyniku badań osobie trzeciej, która podała, użyła lub wprowadziła do systemu poprawne Dane identyfikacyjne.
4. Klient/Pacjent ponosi odpowiedzialność na zasadach ogólnych.

5. W przypadku gdyby skutek naruszenia przez Klienta/Pacjenta postanowień Regulaminu, przepisów prawa, dobrych obyczajów lub praw osób trzecich, w szczególności w związku ze zleceniem badania lub badań, powstało zobowiązanie Regionalnego Centrum Krwiodawstwa i Krwiolecznictwa w Białymstoku do spełnienia na rzecz jakiegokolwiek podmiotu jakiegokolwiek świadczenia z jakiegokolwiek tytułu, w szczególności odszkodowania, przepadku lub kary, Klient zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Regionalnego Centrum Krwiodawstwa i Krwiolecznictwa w Białymstoku odszkodowania w wysokości odpowiadającej wysokości świadczenia spełnionego przez Regionalne Centrum Krwiodawstwa i Krwiolecznictwa w Białymstoku, wraz z należnościami ubocznymi, w tym odsetkami lub kosztami.

## § 7.

### Postanowienia dodatkowe

1. Pacjent/ Klient ma prawo do składania skarg i reklamacji. Klient/Pacjent może złożyć reklamację w terminie do 30 dni, licząc od dnia realizacji umowy. Podstawą złożenia reklamacji jest okazanie dowodu zakupu (paragon fiskalny lub numer faktury). Skarga i/lub reklamacja powinna zostać przesłana w sposób określony w § 2 ust. 4 Regulaminu. Skarga zostanie rozpatrzona w terminie 14 dni od daty jej wpływu do Regionalnego Centrum Krwiodawstwa i Krwiolecznictwa w Białymstoku, a o sposobie jej załatwienia Klient zostanie powiadomiony telefonicznie, drogą elektroniczną lub na piśmie.
2. W celu złożenia reklamacji klient/pacjent zobowiązany jest wypełnić część A Protokołu Reklamacji Usług Laboratoryjnych załącznik nr 2 do niniejszego regulaminu oraz dołączyć paragon fiskalny lub podanie numeru faktury zakupu.
3. Pacjent/Klient może dokonać reklamacji tylko w przypadku, gdy:
  - a) zachodzi podejrzenie co do nieprawidłowości w wykonaniu usługi: rozbieżności pomiędzy zleceniem a wykonanymi badaniami, nie wykonanie zleconego badania, „nieprawidłowe dane osobowe Klienta/Pacjenta na wyniku badania laboratoryjnego.
  - b) w przypadkach ściśle związanych z wadliwym funkcjonowaniem usługi eLABORAT.
4. Usługodawca rozpatrzy reklamację niezwłocznie po jej otrzymaniu i udzieli informacji pisemnie lub poprzez e-mail, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania .
5. Reklamacje nie zawierające imienia i nazwiska oraz adresu osoby wnoszącej reklamację, jeżeli nie ma możliwości ustalenia tego adresu, nie będą rozpatrywane. Jeżeli z treści reklamacji nie będzie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego reklamację do złożenia, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
6. Klient/Pacjent akceptuje okoliczność, że Regionalne Centrum Krwiodawstwa i Krwiolecznictwa w Białymstoku nie będzie chronić go przed roszczeniami osób trzecich powstałymi w związku z zawarciem Umowy.
7. Regionalne Centrum Krwiodawstwa i Krwiolecznictwa w Białymstoku może zmienić Regulamin lub Cennik w każdym czasie.
8. Zmiana Regulaminu lub Cennika wchodzi w życie, w odniesieniu do Klientów/Pacjentów, z dniem jego udostępnienia w punktach pobrań oraz na stronie internetowej Regionalnego Centrum Krwiodawstwa i Krwiolecznictwa w Białymstoku.
9. Zmiana Regulaminu lub Cennika polegająca na zmianie ceny nie wiąże Klienta/Pacjenta do zakończenia okresu bieżącej Umowy, co oznacza, że nie może on wypowiedzieć Umowy.
10. Regionalne Centrum Krwiodawstwa i Krwiolecznictwa w Białymstoku dołoży starań, aby odbieranie wyników badań drogą elektroniczną było możliwe dla Klientów używających wszystkich popularnych systemów operacyjnych, typów komputerów oraz typów połączeń internetowych. Jednakże Regionalne Centrum Krwiodawstwa i Krwiolecznictwa w Białymstoku nie gwarantuje i nie odpowiada za to, że każda kombinacja tych czynników umożliwi odbieranie wyników badań drogą elektroniczną. Minimalne wymagania techniczne umożliwiające Klientowi odbieranie wyników badań drogą elektroniczną to:
  - 10.1. Poprawnie skonfigurowane połączenie z Internetem,
  - 10.2. Poprawnie skonfigurowana przeglądarka internetowa (Internet Explorer, Edge , Mozilla Firefox, Google Chrome - ostatnie wersje (aktualne w dniu ogłoszenia Regulaminu) lub wyższe

11. Regionalne Centrum Krwiodawstwa i Krwiolecznictwa w Białymstoku nie ponosi odpowiedzialności za zdarzenia polegające na uzyskaniu dostępu do danych Klienta/Pacjenta przez osoby nieuprawnione, pomimo należytej staranności w ich ochronie.
12. Regionalne Centrum Krwiodawstwa i Krwiolecznictwa w Białymstoku informuje, że w zakresie korzystania z możliwości odbierania wyników badań drogą elektroniczną należy zachować ostrożność nie mniejszą niż w przypadku działań podejmowanych poza siecią Internet.

Załącznik nr 1 do Regulaminu

## Upoważnienie do wydania wyniku badania laboratoryjnego

Białystok, dn.....

<b>Ja, niżej podpisana/y:</b>	
<b>Legitymująca się dokumentem tożsamości nr:</b>	
<b>Nr PESEL:</b>	
<b>Upoważniam Panią/Pana:</b>	
<b>Legitymująca/ego się dokumentem tożsamości nr:</b>	
<b>Nr PESEL</b>	
<b>do odbioru wyników moich badań laboratoryjnych.</b>	

<b>Data, miejscowość</b>	<b>Czytelny podpis upoważnionego</b>
<b>Data, miejscowość</b>	<b>Czytelny podpis osoby odbierającej wynik badania</b>



Załącznik nr 2 do Regulaminu

RCKiK w Białymstoku		
Nr wersji: 01	SOP-DIT-PR-02	Strona zał. 1 z 1
Załącznik nr: 2	Wersja zał. nr: 02	Data: 04-10-2024

**PROTOKÓŁ REKLAMACJI USŁUG LABORATORYJNYCH NR...../rok.....**

Część A (wypełnia klient/pacjent)	
Imię i nazwisko	
Telefon	
Adres e-mail	
Miejscowość	
Kod pocztowy	
Ulica	
Nr domu	
Nr mieszkania	
Dotyczy wyniku badania laboratoryjnego o kodzie	
Przyczyna reklamacji:	
Data złożenia reklamacji	
Podpis czytelny osoby składającej reklamację	
Część B (wypełnia RCKiK)	
1. Data oraz czytelny podpis/pieczętka Osoby przyjmującej reklamację	
2. Decyzja o przyjęciu/odrzuconiu reklamacji* (Kierownik Działu, TO, lub osoba upoważniona)	
Data, imienna pieczętka i podpis kierownika Działu/TO lub osoby upoważnionej do przyjęcia/odrzuconiu reklamacji	
3. Uwagi i decyzja osoby rozpatrującej reklamację (jeśli dotyczy)	
data, podpis	
4. Uwagi i decyzja Dyrektora RCKiK (w razie konieczności)	
data, podpis	

\*niepotrzebne skreślić