



Polska

Odwołania i skargi

Centrum Certyfikacji TÜV SÜD Polska rozpatrując odwołania i skargi kieruje się Polityką Jakości i Polityką Bezstronności zapewniając brak jakichkolwiek działań dyskryminacyjnych. Klient ma prawo wnieść odwołanie od każdej decyzji podejmowanej przez Centrum Certyfikacji TÜV SÜD Polska w trakcie prowadzenia procesu oceny zgodności na każdym etapie realizacji procesu. Wszystkie strony zainteresowane działalnością certyfikacyjną Centrum Certyfikacji mają prawo złożyć skargę dotyczącą jej działalności.

Wszelkie odwołania i skargi są przyjmowane w terminie 14 dni od dnia doręczenia decyzji w procesie oceny zgodności lub 14 dni od daty wystąpienia powodu skargi, o ile zostaną złożone w formie oficjalnego pisma adresowanego do Centrum Certyfikacji TÜV SÜD Polska Sp. z o.o. i podpisanego przez osobę upoważnioną do reprezentowania Klienta zgodnie z dokumentami rejestrowymi firmy. Do odwołania/skargi powinno być dołączone uzasadnienie i dokumenty potwierdzające słuszność złożenia odwołania/skargi. Wszelkie decyzje w sprawie odwołania i/lub skargi są podejmowane w terminie do 14 dni (włącznie) od daty ich wpłynięcia do Centrum Certyfikacji (lub Zarządu lub Rady Programowej), o ile ich rozpatrzenie nie wymaga dodatkowych działań (badań, audytów, ekspertyz itp.). W takim przypadku termin ten może zostać wydłużony do 30 dni. W pierwszej kolejności odwołania/skargi są rozpatrywane przez Dyrektora Centrum Certyfikacji. Klientowi przysługuje prawo do odwołania się od decyzji Dyrektora Centrum Certyfikacji do Zarządu, w terminie 14 dni od daty wysłania decyzji. W przypadku podtrzymania decyzji Dyrektora Centrum Certyfikacji przez Zarząd, wnioskujący ma prawo zwrócić się o rozstrzygnięcie sporu do Rady Programowej, a w następnej kolejności do właściwego sądu w Warszawie.

Po otrzymaniu skargi lub odwołania Centrum Certyfikacji potwierdza ich przyjęcie, o ile odnoszą się one do działalności, za którą Centrum Certyfikacji jest odpowiedzialne, lub też powiadamia stronę o fakcie, że jej wystąpienie nie dotyczy działalności Centrum Certyfikacji. W pierwszym etapie konfliktu Centrum Certyfikacji dąży do polubownego załatwienia sprawy. W przypadku nie zawarcia porozumienia Dyrektor Centrum Certyfikacji (albo bezstronna osoba/ (-y) przez nich wyznaczona,) gromadzi i weryfikuje wszystkie niezbędne dokumenty i informacje w tej sprawie. Odwołania i skargi są rozpatrywane przez personel, który nie był zaangażowany w przedmiot odwołania w ciągu ostatnich 2 lat. Centrum Certyfikacji przekazuje składającemu skargę lub odwołanie formalne powiadomienie o zakończeniu i wyniku procesu postępowania ze skargą lub z odwołaniem wraz z decyzją podjętą w tej sprawie i jej uzasadnieniem.

Procedura postępowania z odwołaniami i skargami jest udostępniana wszystkim stronom zainteresowanym na żądanie.

Szczegółowych informacji udziela: Sylwia Borówka - Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością, e-mail: Sylwia.Borowka@tuvsud.com