

There are no translations available.

Jednostka certyfikująca ustanowiła zasady składania do Działu Certyfikacji Wyrobów skarg przez klientów lub inne strony, wnoszenia do Dyrektora IBDiM odwołań od decyzji Działu jednostki certyfikującej przez klientów oraz zaistnienia spraw spornych.

Składanie skarg i odwołań

Skargę może złożyć do Działu CW klient lub inne strony.

W przypadku odwołania klient składa pismo do Dyrektora IBDiM, w którym podaje: numer wniosku, numer posiadanego certyfikatu, datę decyzji, od której wnosi odwołanie, szczegółowe uzasadnienie odwołania od decyzji jednostki certyfikującej wyroby.

Do pisma odwoławczego mogą być załączone dokumenty, które klient uzna za właściwe do rozpoznania sprawy i uzasadnienia odwołania.

IBDiM potwierdza przyjęcie skargi lub odwołania w formie pisemnej.

Postępowanie w przypadku skargi obejmuje:

- wyjaśnienie przyczyn skargi,
- wyjaśnienie zasadności skargi,
- opracowanie opinii na temat zasadności skargi i ustalenie dalszych działań.

W ramach postępowania wyjaśniającego, w celu zbadania skargi na certyfikowany wyrób, może być przeprowadzony audyt z krótkim terminem powiadamiania.

Klient w formie pisemnej powiadamiany jest o wyniku postępowania. W przypadku uznania skargi mają zastosowanie, w zależności od tematyki, odpowiednie procedury jednostki certyfikującej w zakresie określonym w opinii. W przypadku nie uznania skargi klient otrzymuje pismo ze stosownym uzasadnieniem.

Każdemu klientowi przysługuje prawo odwołania od decyzji jednostki certyfikującej w terminie nie dłuższym niż 14 dni licząc od daty otrzymania decyzji.

Postępowanie odwoławcze obejmuje:

- wyjaśnienie przyczyn odwołania,
- wyjaśnienie zasadności odwołania,

- audyt wniosku o certyfikację,
- opracowanie opinii nt. zasadności odwołania i ustalenie dalszych działań.

Opracowana opinia stanowi podstawę uznania, bądź nie uznania odwołania przez Dyrektora IBDiM.

Klient powiadamiany jest w formie pisemnej o wyniku postępowania odwoławczego.

W przypadku uznania odwołania mają zastosowanie, w zależności od rodzaju sprawy odpowiednie procedury w zakresie określonym w opinii.

Jeżeli Dyrektor IBDiM uzna, że odmowna decyzja Działu CW była słuszna, a przedstawione przez klienta dokumenty nie wniosły żadnych istotnych dla sprawy elementów, wtedy klientowi wysyłane jest pismo zawiadamiające o oddaleniu odwołania wyjaśniające tego przyczyny.

Pismo wraz z uzasadnieniem oddalenia odwołania przekazywane jest klientowi listem poleconym lub w inny udokumentowany sposób.

Sprawy sporne

Sprawy sporne, które mogą wystąpić w związku z nierozstrzygnięciem skargi lub odwołania, będą rozstrzygane przez sąd powszechny właściwości ogólnej.

Na życzenie jednostka certyfikująca udostępni szczegółową procedurę dotyczącą sposobu rozpatrywania skarg i odwołań.