

## **SKARGI I ODWOŁANIA**

Biuro Certyfikacji Wyrobów Budowlanych Sp. z o.o. zapewnia, że nie będą podejmowane żadne działania dyskryminujące przeciwko składającemu skargę lub odwołanie.

Decyzja rozstrzygająca skargę lub odwołanie jest podjęta przez osobę(-y) niezaangażowaną(-e) w działania certyfikacyjne związane ze skargą lub odwołaniem.

W procesie rozpatrywania skargi lub odwołania na wszystkich etapach postępowania jest przestrzegana zasada bezstronności i poufności.

**Skarga - wyrażenia niezadowolenia innego niż odwołanie poprzez jakąkolwiek osobę lub organizację w stosunku do każdego obszaru działalności Biura Certyfikacji Wyrobów Budowlanych Sp. z o.o. lub dotyczące jej działań, wymagające odpowiedzi.**

1. Klienci mają prawo złożyć skargę na działania prowadzone przez Biuro Certyfikacji Wyrobów Budowlanych Sp. z o.o.
2. Każda inna zainteresowana strona ma prawo złożyć skargę dotyczącą usług certyfikacyjnych lub wyrobów certyfikowanych przez Biuro.
3. Skarga powinna być zgłoszona na piśmie lub pocztą elektroniczną i kierowana do Dyrektora Zarządzającego Biura Certyfikacji Wyrobów Budowlanych Sp. z o.o.
4. Biuro Certyfikacji Wyrobów Budowlanych Sp. z o.o. potwierdza pisemnie przyjęcie formalnej skargi, pod warunkiem, że skarga odnosi się do działalności certyfikacyjnej, za którą jest odpowiedzialna.
5. Formalne powiadomienie składającemu skargę o wyniku (decyzja rozstrzygająca skargę) i zakończeniu procesu postępowania ze skargą, powinno być przekazane w terminie 30 dni od dnia wpłynięcia pisma lub zgłoszenia pocztą elektroniczną.
6. Zgłoszone do Biura skargi osób trzecich dotyczące przyznanego certyfikatu, będą kierowane do posiadacza certyfikatu.
7. Posiadacz certyfikatu jest zobowiązany do udzielenia pisemnej odpowiedzi do Biura Certyfikacji Wyrobów Budowlanych Sp. z o.o. w terminie 14 dni od dnia otrzymania zawiadomienia o skardze.
8. Skargi osób trzecich dotyczące przyznanego certyfikatu są analizowane przez Biuro.
9. Po otrzymaniu wyjaśnienia od posiadacza certyfikatu, Biuro przekazuje informację wnoszącemu skargę.
10. Dla zbadania skargi może zostać przeprowadzona inspekcja specjalna / dodatkowa.

**Odwołanie - wystąpienie przez klienta do Biura Certyfikacji Wyrobów Budowlanych Sp. z o.o., o ponowne rozpatrzenie przez nią podjętej decyzji w sprawie certyfikacji.**

**Od decyzji wydanej w wyniku procesu certyfikacji (udzielenia, odmowa udzielenia, utrzymania, zawieszenia, cofnięcia, zakończenia, rozszerzenia lub ograniczenia zakresu certyfikacji) klientowi przysługuje odwołanie.**

1. Odwołanie od decyzji Biura Certyfikacji Wyrobów Budowlanych Sp. z o.o. wnosi się w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia.
2. Odwołanie powinno być wniesione drogą pisemną (formalne pismo, poczta elektroniczna).
3. Odwołanie należy kierować do Dyrektora Zarządzającego Biura Certyfikacji Wyrobów Budowlanych Sp. z o.o.
4. Biuro Certyfikacji Wyrobów Budowlanych Sp. z o.o. potwierdza pisemnie przyjęcie odwołania.
5. Odwołanie jest rozpatrywane przez Komitet Chroniący Bezstronność.
6. Formalne powiadomienie składającemu odwołanie o wyniku (decyzja Komitetu Chroniącego Bezstronność) i zakończeniu procesu postępowania z odwołaniem powinno być przekazane w terminie 30 dni od dnia jego doręczenia / wpływu do Biura.
7. Po wyczerpaniu procedury odwoławczej wszelkie sprawy sporne będą rozpatrywane przez sąd właściwy dla siedziby Spółki.

*Tryb realizacji według procedury PSZ 8.1 Skargi i odwołania*