



World Standardization
Certification & Testing Polska Sp. z o.o.

SKARGI I ODWOŁANIA

World Standardization Certification & Testing Polska 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 WSCT Polska Sp. z o.o. lub dotyczące jej działań, wymagające odpowiedzi.

1. Klienci mają prawo złożyć skargę na działania prowadzone przez WSCT Polska Sp. z o.o.
2. Każda inna zainteresowana strona ma prawo złożyć skargę dotyczącą usług certyfikacyjnych lub wyrobów certyfikowanych przez WSCT Polska Sp. z o.o.
3. Skarga powinna być zgłoszona na piśmie lub pocztą elektroniczną i kierowana do Dyrektora Zarządzającego World Standardization Certification & Testing Polska Sp. z o.o.
4. World Standardization Certification & Testing Polska 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 WSCT Polska Sp. z o.o. skargi osób trzecich dotyczące przyznanego certyfikatu, będą kierowane do posiadacza certyfikatu.
7. Posiadacz certyfikatu jest zobowiązany do udzielenia pisemnej odpowiedzi do World Standardization Certification & Testing Polska Sp. z o.o. w terminie 14 dni od dnia otrzymania zawiadomienia o skardze.
8. Po otrzymaniu wyjaśnienia od posiadacza certyfikatu, WSCT Polska Sp. z o.o. przekazuje informację wnoszącemu skargę.

Odwołanie – wystąpienie przez klienta do WSCT Polska 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 World Standardization Certification & Testing Polska 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 WSCT Polska Sp. z o.o.
4. WSCT Polska Sp. z o.o. potwierdza pisemnie przyjęcie odwołania.
5. Formalne powiadomienie składającemu odwołanie o wynikach jego rozstrzygnięcia i zakończeniu procesu postępowania z odwołaniem, powinno być przekazane w terminie 30 dni od dnia jego doręczenia / wpływu do WSCT Polska Sp. z o.o.
6. Po wyczerpaniu procedury odwoławczej wszelkie sprawy sporne będą rozpatrywane przez sąd właściwy dla siedziby Spółki.

Tryb realizacji według procedury PSZ 5.1 Skargi i odwołania