

	CWB sp. z o.o. biuro@jccwb.pl jccwb.pl adres biura: ul. Filtrowa 67/85, 02-032 Warszawa	Wydanie nr	Z01/P04/03
		Data wydania	03.07.2024
INFORMACJA O TRYBIE ROZPATRYWANIA SKARG I ODWOŁAŃ		Strona	1/1

SKARGI

Wszelkie skargi odnoszące się do działalności Jednostki Certyfikującej CWB sp. z o.o. lub działań klientów JC CWB w zakresie, udzielonej im przez CWB sp. z o.o., certyfikacji wymagają zgłoszenia w formie udokumentowanej. Przekazana skarga powinna zawierać przynajmniej następujące informacje:

- jej opis oraz uzasadnienie wraz z
- dokumentami umożliwiającymi potwierdzenie jej zasadności.

W przypadku wpłynięcia do CWB sp. z o.o. skargi, która nie dotyczy działalności naszej jednostki certyfikującej, skarga nie zostanie rozpatrzona i będzie uznana za niezasadną, o czym zgłaszający skargę zostanie powiadomiony.

W przypadku, gdy skarga zostanie uznana za zasadną, zgłaszający skargę będzie informowany o:

- przyjęciu skargi do rozpatrzenia
- wynikach postępowania, podjętej decyzji przez CWB sp. z o.o. oraz o zamknięciu procesu rozpatrywania zgłoszonej skargi.

ODWOŁANIA

Odwołania od decyzji Jednostki Certyfikującej CWB sp. z o.o. wymagają zgłoszenia w formie udokumentowanej. Przesłane odwołanie powinno zawierać przynajmniej następujące informacje:

- jej opis oraz uzasadnienie wraz z
- dokumentami umożliwiającymi potwierdzenie jej zasadności.

Dodatkowo należy pamiętać, że odwołania od decyzji powinny być składane w ciągu 14 dni od daty otrzymania omawianej decyzji.

W przypadku wpłynięcia do CWB sp. z o.o. odwołania, które nie dotyczy działalności naszej jednostki certyfikującej, odwołanie nie zostanie rozpatrzone i będzie uznane za niezasadne, o czym składający odwołanie zostanie powiadomiony.

W przypadku, gdy odwołanie zostanie uznane za zasadne, zgłaszający będzie informowany o:

- przyjęciu odwołania do rozpatrzenia
- wynikach postępowania, podjętej decyzji przez CWB sp. z o.o. oraz o zamknięciu procesu rozpatrywania zgłoszonego odwołania
- ewentualnej konieczności poniesienia realnych kosztów związanych z prowadzonym postępowaniem (gdy dotyczy) w przypadku, gdy odwołanie zostanie uznane za nieuzasadnione.

Wszystkie informacje uzyskane przez CWB sp. z o.o. w procesie rozpatrywania skarg i odwołań traktowane są jako poufne.