

	Jednostka Certyfikująca CWB sp. z o.o. ul. Inowrocławska 16, 02-924 Warszawa	Wydanie nr	Z01/P04/01
		Data wydania	31.03.2017
	INFORMACJA O TRYBIE ROZPATRYWANIA SKARG I ODWOŁAŃ	Zmiana	
		Strona	1/1

## SKARGI

- Wszelkie skargi odnoszące się do pracy Jednostki Certyfikującej CWB sp. z o.o. lub działań klientów CWB w zakresie udzielonej im przez CWB certyfikacji wymagają formy pisemnej. Przesłana skarga powinna zawierać uzasadnienie wraz z dokumentami potwierdzającymi jej zasadność.
- W przypadku wpłynięcia do CWB skargi, która nie dotyczy działalności CWB, skarga nie zostanie rozpatrzona, 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 i podjętej decyzji,
  - zamknięciu postępowania.

## ODWOŁANIA

- Odwołania od decyzji Jednostki Certyfikującej CWB sp. z o.o. wymagają formy pisemnej. Przesłane odwołanie powinno zawierać uzasadnienie wraz z dokumentami potwierdzającymi jego zasadność. Odwołania od decyzji powinny być składane w ciągu 14 dni od daty otrzymania decyzji.
- W przypadku wpłynięcia do CWB odwołania, które nie dotyczy działalności CWB, odwołanie nie zostanie rozpatrzane, o czym składający odwołanie zostanie powiadomiony.
- Składający odwołanie będzie informowany o:
  - przyjęciu odwołania do rozpatrzenia,
  - ewentualnych kosztach postępowania,
  - wynikach postępowania i podjętej decyzji,
  - konieczności poniesienia kosztów związanych z postępowaniem w przypadku, gdy odwołanie zostanie uznane za nieuzasadnione,
  - zamknięciu postępowania.

**Wszystkie informacje uzyskane przez jednostkę w procesie rozpatrywania skarg i odwołań traktowane są jako dane poufne.**