

---

## T5505 Tájékoztató a panaszok, fellebbezések és vitás kérdések ügyintézéséről

---

A panaszokat, fellebbezéseket, vitás kérdéseket, észrevételeket a **Cemkut Kft.** minőségirányítási rendszerében rögzített eljárások szerint dolgozza fel, betartva a vonatkozó normatívák előírásait.

### **FELLEBBEZÉSEK**

A **Cemkut Kft. Tanúsítási Iroda és a Műszaki Értékelő Iroda** kijelölt/bejelentett harmadik fél által végzendő tevékenységének keretében született döntéseivel kapcsolatban a kérelmező a döntés kézhezvételétől számított **15 napon belül írásban fellebbezhet**. A fellebbezést a **Cemkut Kft. ügyvezetőjének** címezve kell benyújtani.

A fellebbezésnek tartalmaznia kell a fellebbezés tárgyát és minden olyan indokot, amely a megfellebbezett döntés helytelenségének alátámasztására szolgál (lehetőség szerint mellékletben csatolva minden csatlakozó dokumentumot). A fellebbezést a **Cemkut Kft. a Tanúsítási és Műszaki Értékelő Bizottság** bevonásával, **30 napon belül köteles kivizsgálni**.

A fellebbezőt az eljárás megkezdése előtt a **Cemkut Kft.** írásban tájékoztatja a kivizsgálásban résztvevő **Tanúsítási és Műszaki Értékelő Bizottság** összetételéről. Amennyiben a fellebbező a bizottság valamely tagja ellen kifogást emel, úgy új bizottsági tagot kell kijelölni.

A fellebbezés, panasz, illetve vitás kérdés kivizsgálásában kizárólag olyan személyek vehetnek részt, akik nem érdekeltek a fellebbezést benyújtó tevékenységében.

A **Tanúsítási és Műszaki Értékelő Bizottság** átvizsgálja a fellebbezés tárgyát képező eljárással kapcsolatos valamennyi dokumentum tartalmát, azok teljességét és helytállóságát. A vizsgálat eredményéről jelentést készít az ügyvezető felé, aki ez alapján hozza meg a fellebbezésről szóló döntését.

A **fellebbezésről szóló döntést**, illetve annak indoklását írásban kell közölni a kérelmezővel.

Ha a fellebbező a **Cemkut Kft. ügyvezetője** által hozott döntést nem fogadja el, akkor jogait polgári peres eljárás keretében érvényesítheti.

### **PANASZOK, VITÁS KÉRDÉSEK ÉS ÉSZREVÉTELEK**

A panaszok, vitás kérdések és észrevételek kivizsgálásának **határideje 30 nap**. A panasz vagy vitás kérdés tekintetében született döntésekről, illetve a **Cemkut Kft.** álláspontjáról írásban tájékoztatja az érdekelt feleket.