
TT5505 Tájékoztató a panaszok, fellebbezések és vitás kérdések ügyintézésére

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

FELLEBBEZÉSEK

A **Cemkut Kft. Tanúsítási Iroda** tanúsítással kapcsolatos döntéseivel kapcsolatban a partner 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. Tanúsítási Iroda** a **Tanúsítási Bizottság** bevonásával, **30 napon belül köteles kivizsgálni**.

A fellebbezőt az eljárás megkezdése előtt a **CEMKUT Kft. Tanúsítási Iroda** írásban tájékoztatja a kivizsgálásban résztvevő **Tanúsítási Bizottság** összetételéről. Amennyiben a fellebbező a bizottság valamely tagja ellen kifogást emel, úgy új bizottsági tagot jelölünk ki.

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

A **Tanúsítási Bizottság** átvizsgálja a fellebbezés tárgyát képező tanúsítási 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. Tanúsítási Iroda** álláspontjáról írásban – tértivevényes levélben – tájékoztatja az érdekelt feleket.

Kelt: Budapest, 2014. február. 3.

p.h.

.....
Urbán Ferenc
ügyvezető