

Odwołania, skargi, spór

IQS CERT przyjmuje i rozpatruje **odwołania** każdego Klienta. Każdy Klient ma prawo do **złożenia odwołania od decyzji w terminie 14 dni od daty jego doręczenia**. Każde odwołanie **rozpatrywana jest w terminie do 30 dni od daty jego wpłynięcia**. Składanie, rozpatrywanie i podejmowanie decyzji w tych sprawach nie skutkuje jakimikolwiek działaniem przeciw Klientowi.

Klient ma prawo odwołać się od każdej decyzji podjętej przez jednostkę certyfikującą np. nie przyjęcia wniosku o certyfikację, przerwania procesu certyfikacji, stwierdzenia niezgodności, nie udzielenia certyfikatu.

IQS CERT przyjmuje i rozpatruje **skargi** każdego Klienta. Każda skarga **rozpatrywana jest w terminie do 30 dni od daty wpłynięcia**. W przypadku gdy wyjaśnienie sprawy wymaga dłuższego okresu czasu, udzielana jest stronie informacja na temat dalszego postępowania.

Klient ma prawo złożyć skargę dotyczącą działania jednostki i skargi dotyczące podmiotów certyfikowanych przez jednostkę.

Rozpatrywanie skarg objęte jest poufnością w stosunku do zgłaszającego. Jeżeli w celu rozpatrzenia skargi niezbędne jest odstąpienie od zasady poufności, IQS CERT występuje do zgłaszającego o zgodę na odstąpienie od poufności w stosunku do osób trzecich.

Klient uzyskuje zawsze pisemną lub mailową informację o przyjęciu sprawy. Wszystkie odwołania i skargi są rejestrowane w **Rejestrze odwołań i skarg** oraz sporządzana zostaje **Karta odwołań i skarg**.

Każda sprawa przekazywana jest do Prezesa Zarządu. Prezes Zarządu bada jej zasadność we współpracy z Pełnomocnikiem ds. Systemu Zarządzania oraz Działem Planowania i Certyfikacji i podejmuje wiążącą decyzję. Prezes Zarządu może nakazać odbycie posiedzenia określonego Komitetu do rozpatrzenia odwołania. W przypadku gdy skarga dotyczy podmiotu certyfikowanego przez jednostkę, kierownik Działu Planowania i Certyfikacji w oparciu o uzyskane informacje lub brak takich informacji podejmuje decyzje o objęciu firmy nadzorem specjalnym lub podejmuje decyzję o niezasadności skargi.

Każdy klient jest informowany w dołączonych do umowy Ogólnych **Warunkach Handlowych (pkt.10)** jednostki, że w przypadku rozbieżności interpretacji czynności prawnych ostatnim ciałem odwoławczym jest właściwy sąd dla siedziby Zleceniobiorcy.

W przypadku nie uznania odwołania Klient zawsze informowany jest o możliwości skierowania sprawy do sądu w tym samym piśmie, w którym przekazana została informacja o decyzji Zarządu.

W przypadku uznania Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania informuje klienta pisemnie i podejmuje zasadne działania. Z Klientem jest ustalany sposób rozwiązania sprawy.

W przypadku sporu IQS CERT Sp. z o.o. może przekazać skargę, która nie została rozwiązana wewnętrznie do rozjemcy. Przekazanie do rozjemcy może być również dokonane w sytuacji, gdy składający skargę poinformują jednostkę, że żąda aby jego sprawa była wstępnie rozpatrzona raczej przez rozjemcę niż jednostkę. W każdym przypadku tylko Zarząd jednostki podejmuje decyzję o przekazaniu skargi do rozjemcy.

Rozjemca może wyznaczyć niezależnego arbitra. Na udział arbitra zgodę musi wyrazić każda ze stron sporu. Rozstrzygnięcie sporu może skutkować ugodą, zaleceniem lub decyzją rozstrzygającą.

Rozjemca jest powiadamiany, gdy wdrożenie rozstrzygnięcia zostało zakończone, lub jeżeli wdrożenie jest opóźnione, łącznie z podaniem powodów powstałych opóźnień. Po wdrożeniu rozstrzygnięcia sprawa jest zamykana.



Georg Jankowski
Prezes Zarządu