

REKLAMACJE, SKARGI I PROCES ODWOŁAWCZY

BPIC Sp. z o. o. wychodząc naprzeciw oczekiwaniom swoich klientów opracowało i stosuje przejrzyste procedury dotycząca przyjmowania i rozpatrywania reklamacji, skarg oraz odwołań.

Skargi/Reklamacje dotyczące BPIC

Klienci BPIC Sp. z o. o. mogą zgłaszać zastrzeżenia do wykonanych przez BPIC usług (reklamacje). Reklamacja może być przedłożona w dowolnej formie (pisemnej, ustnej) personelowi BPIC (zatrudnionemu i/lub zewnętrznemu). Każda osoba przyjmująca reklamację zobowiązana jest poinformować o niej Dyrektora Zarządzającego. W sytuacji uznania reklamacji przygotowywana jest propozycja zadośćuczynienia zatwierdzana przez Dyrektora Zarządzającego. Formami zadośćuczynienia mogą być na przykład: upust cenowy, zwrot kosztów lub odstąpienie od umowy. Każda reklamacja powinna zostać rozstrzygnięta w przeciągu 14 dni od daty jej wpływu. Klient ma prawo odwołania się od podjętych rozstrzygnięć w ciągu 14 dni od daty wpłynięcia pisemnej decyzji w sprawie reklamacji, zgodnie z Procedurą Odwołania BPIC/SYS/06.

Skargi dotyczące certyfikowanych klientów BPIC

W przypadku skargi dotyczącej naszych certyfikowanych klientów, najpierw należy upewnić się, że skarżący rozumie ograniczenia roli jednostki certyfikującej w zakresie tego rodzaju kwestii. Na pierwszym miejscu osoba obsługująca skargę musi upewnić się, że firma, na którą składana jest skarga, jest certyfikowana przez BPIC i że skarga zawiera się w zakresie certyfikacji. Należy się również upewnić, że skarżący zgłosił skargę w formie pisemnej u zainteresowanego, certyfikowanego klienta (BPIC). Następnie Dyrektor Zarządzający kontaktuje się z klientem BPIC i rozpoczyna dochodzenie w sprawie słuszności skargi. Po zakończeniu dochodzenia, do skarżącego się zostanie wysłane pismo z wyjaśnieniem.

Proces odwoławczy

Klient BPIC może złożyć odwołanie od następujących decyzji podjętych przez BPIC Sp. z o. o.:

- o wyniku rozpatrzenia skargi/reklamacji,
- o nie udzieleniu certyfikacji, o którą występował,
- o udzieleniu certyfikacji nie w tym zakresie, o który się ubiegał,
- o zakresie rozszerzenia certyfikacji,
- o zawieszeniu lub cofnięciu certyfikacji.
- i innych decyzji.

Odwołania są przyjmowane przez Personel BPIC wyłącznie na piśmie niezależnie od sposobu jego dostarczenia – list, fax, e-mail. Odwołania po wpłynięciu do BPIC Sp. z o. o. są kierowane do Dyrektora Zarządzającego (lub do jego Zastępcy, w sytuacji gdy Dyrektor Zarządzający jest związany z sytuacją, która jest przedmiotem odwołania), który w ciągu 30 dni powołuje Komitet Odwoławczy celem rozpatrzenia odwołania.

Komitet Odwoławczy podejmuje decyzję w sprawie odwołania i przekazuje ją obu stronom nie później niż siedem dni roboczych od jej powzięcia.

W przypadku podjęcia decyzji o zmianie pierwotnej decyzji BPIC Sp. z o. o. zadośćuczynieniem będzie wyłącznie zmieniona decyzja na korzyść drugiej strony sporu. BPIC Sp. z o. o. nie będzie ponosić odpowiedzialności za straty lub szkody wynikłe z pierwotnej decyzji.

W przypadku negatywnej decyzji Klient otrzyma pismo zawierające merytoryczne uzasadnienie wraz z pouczeniem o możliwości dalszego postępowania.



BPIC Sp. z o.o.

ul. Puławska 457, 02-844 Warszawa, REGON: 141875290, KRS: 0000332394, NIP: 701-018-86-35, Kapitał 20.000,00zł

e-mail: info@bpic.eu, www.bpic.pl