

	Summary description per website/ Skrócony opis na stronie internetowej	Nr dokumentu: P-4.2.5-01-A01	
		Wersja: 1	Obowiązuje od: 2025.02.01

Odwołania

Wszelka komunikacja dotycząca odwołania lub skargi musi być udokumentowana na piśmie. Każdemu klientowi GCB Sp. z o.o. przysługuje prawo odwołania się od decyzji certyfikacyjnej podjętej w trakcie trwania procesu certyfikacji wyrobu. Odwołania od decyzji certyfikacyjnych należy składać w terminie 14 dni roboczych od dnia otrzymania decyzji, w formie pisemnej mailowo office@gcbcert.com lub za pośrednictwem poczty ul. Królewska 18, 00-103 Warszawa. (Liczy się data stempla pocztowego lub data wpłynięcia maila).

Zaraz powołuje Zespół ds. Rozpatrzenia Odwołania składającą się z co najmniej dwóch członków i eksperta zaznajomionego z daną technologią. Osoby rozpatrujące odwołanie wyznaczane są w taki sposób aby zagwarantować niezależność, obiektywizm i bezstronność swoich działań

Skargi

Skargi można składać pisemnie poprzez pocztę tradycyjną na adres: ul. Królewska 18, 00-103 Warszawa pocztę elektroniczną na adres office@gcbcert.com. Każda skarga jest rejestrowana i rozpatrywana

Skarga dotycząca certyfikowanego klienta, w pierwszej kolejności przekazywana jest temu Klientowi. W przypadku gdy Klient rozpatrzy skargę w sposób niezadowolający dla składającego Skargę lub nie udzielił skarżącemu odpowiedzi, GCB rozpatruje skargę jeśli dotyczy certyfikowanej działalności.

Odpowiedź na skargę przekazywana jest w terminie 14 dni od jej otrzymania. W przypadku szczególnie skomplikowanej sprawy, termin ten może zostać wydłużony o kolejne 14 dni, o czym GCB informuje Klienta podając nowy termin załatwienia sprawy i przyczynę przedłużenia terminu. Maksymalny termin do rozpatrzenia Skargi to 28 dni od dnia wpływu.

Złożenie skargi lub odwołania, rozpatrzenie i podjęcie skargi nie skutkuje żadnymi działaniami dyskryminującymi w stosunku do składającego. Odwołania i skargi rozpatrywane są zgodnie wewnętrzną procedurą „Rozpatrywanie Skarg i odwołań”.

GCB dostarcza na żądanie informacje o:

- obszarach geograficznych, w których działa,
- statusie danej certyfikacji,
- nazwie, powiązanym dokumencie normatywnym, zakresie i położeniu geograficznym (miasto i kraj) określonego certyfikowanego klienta.

Każdy Klient zainteresowany ma prawo złożyć skargę na działalność GCB do Polskiego Centrum Akredytacji.

	Summary description per website/ Skrócony opis na stronie internetowej	Nr dokumentu: P-4.2.5-01-A01	
		Wersja: 1	Obowiązuje od: 2025.02.01

English

Appeals

All communications regarding an appeal or complaint must be documented in writing. Each client of GCB Sp. z o. o. has the right to appeal against a certification decision made during the product certification process. Appeals against certification decisions should be submitted within 14 business days from the date of receipt of the decision, in writing by e-mail office@gcbcrt.com or by post ul. Królewska 18, 00-103 Warszawa. (The date of the postmark or the date of receipt of the e-mail counts).

It will immediately appoint an Appeals Consideration Team consisting of at least two members and an expert familiar with the given technology. Persons examining the appeal are appointed in such a way as to guarantee the independence, objectivity and impartiality of their actions

Complaints

Complaints may be submitted in writing via traditional mail to the following address: ul. Królewska 18, 00-103 Warszawa by e-mail to office@gcbcrt.com. Every complaint is registered and investigated

A complaint regarding a certified client is first forwarded to that client. In the event that the Customer resolves the complaint in a manner that is unsatisfactory to the complainant or fails to respond to the complainant, GCB will consider the complaint if it relates to certified activities.

The response to the complaint is provided within 14 days of its receipt. In the case of a particularly complicated case, this deadline may be extended by another 14 days, of which GCB informs the Client, providing a new deadline for settling the matter and the reason for extending the deadline. The maximum deadline for considering a Complaint is 28 days from the date of receipt.

Submitting a complaint or appeal, considering and taking up the complaint does not result in any discriminatory actions towards the submitter. Appeals and complaints are considered in accordance with the internal procedure "Consideration of Complaints and Appeals".

GCB provides upon request information about:

- geographical areas in which it operates,
- the status of a given certification,
- the name, associated normative document, scope and geographical location (city and country) of a specific certified client.

Each interested client has the right to submit a complaint about GCB's activities to the Polish Accreditation Center.