
TT2005 Tájékoztató a panaszok, fellebbezések és vitás kérdések ügyintézésére

A panaszokat, a fellebbezéseket, a vitás kérdéseket és az észrevételeket a **KTI Nonprofit Kft. Tanúsítási Igazgatóság Építési Termék Tanúsítási Iroda** minőségirányítási rendszerében rögzített eljárások szerint dolgozza fel, betartva a vonatkozó normatívák előírásait.

Fellebbezések

A megrendelő a tanúsítással kapcsolatos döntés ellen a döntés kézhezvételétől számított 15 napon belül írásban fellebbezhet. A fellebbezést a **KTI Nonprofit Kft. Tanúsítási Igazgatóság igazgatójának** címezve kell benyújtani.

A fellebbezésnek tartalmaznia kell a fellebbezés tárgyát és minden olyan indokot, amely a fellebbezett döntés helytelenségének alátámasztására szolgál (mellékletben csatolva minden vonatkozó dokumentumot).

A fellebbezést 30 napon belül ki kell vizsgálni, és a kivizsgálás eredményéről a panaszost tértivevényes levélben kell értesíteni.

Amennyiben a fellebbező a kivizsgálás eredményével nem ért egyet, a **Tanúsítási Tanácsadó Testületnek (TTT)** címzett, de az **Tanúsítási Igazgatóság**nak benyújtott fellebbezéssel élhet, amelynek kivizsgálására 30 nap áll rendelkezésre.

Az **Építési Termék Tanúsítási Iroda** a fellebbezőt a kivizsgálásban részt vevő **TTT** összetételéről írásban tájékoztatja. Amennyiben a fellebbező a testület valamely tagja ellen megalapozottan írásban kifogást emel, akkor új tagot jelölünk ki. A fellebbezés, a panasz, illetve a vitás kérdés kivizsgálásában kizárólag olyan személyek vehetnek részt, akik a fellebbezést benyújtó partner tevékenységében nem érdekeltek.

A **TTT** a fellebbezés tárgyát képező tanúsítási eljárással kapcsolatos dokumentumokat, azok teljességét és helytállóságát átvizsgálja, majd a vizsgálat eredményéről a **Tanúsítási Igazgatónak** jelentést készít, aki a fellebbezésről szóló döntését ennek alapján hozza meg.

A fellebbezésről szóló döntést, annak indoklásával a kérelmezővel írásban – tértivevényes levélben – közöljük.

Ha a fellebbező a **TTT** bevonásával hozott döntést nem fogadja el, akkor jogait polgári peres eljárás keretében érvényesítheti.

A panaszok és vitás kérdések kezelése

A panaszok és vitás kérdések kivizsgálásának határideje 30 nap. A panasz vagy vitás kérdés jelentőségétől függően kell eljárni.

A panasz vagy vitás kérdés tekintetében született döntésekről, illetve az **Építési Termék Tanúsítási Iroda** álláspontjáról az irodavezető tértivevényes levélben tájékoztatja az érdekelt feleket.