

Panaszok bejelentése és elbírálása

az INNOVATEXT és megbízói között, laboratóriumi vizsgálatok végzésére, megfelelőségértékelésre, tanúsításra és szakértésre létrejött szerződésekhez

A megbízó a vizsgálati jegyzőkönyvvel, döntéssel, tanúsítással és/vagy megfelelőségértékeléssel kapcsolatos panaszait a vizsgálati jegyzőkönyv, tanúsítás, szakértés vagy döntés átvételét követő 20 munkanapon belül, a jegyzőkönyv, a szakértői nyilatkozat, tanúsítás vagy a döntés aláírójánál írásban jelentheti be.

A bejelentésnek tartalmaznia kell a hivatkozott dokumentum számát, a panasz tárgyát és indoklását.

A panaszt a dokumentum aláírója kivizsgálja, és 10 munkanapon belül írásban megválaszolja. Jogos panasz esetén egyúttal megküldi a módosító vizsgálati jegyzőkönyvet, a módosított tanúsítványt vagy a módosított döntést is.

Ha a megbízó nem ért egyet a kapott válasszal, annak átvételétől számított 5 munkanapon belül az INNOVATEXT vezérigazgatójához fordulhat panaszával, aki a vitát saját hatáskörében rendez. Szükség esetén - az ügyféllel egyeztetve - más, lehetőleg akkreditált vizsgáló laboratóriumot vagy külső szakértőt vonhat be a kivizsgálásába. Ebben az esetben a felmerülő költségek viseléséről a szerződő feleknek meg kell állapodniuk.

Amennyiben nem születik megegyezés, a felek a megbízott székhelye szerinti, területileg illetékes bírósághoz fordulhatnak.

A megbízó a laboratóriumnak az akkreditálás műszaki területéhez tartozó tevékenységére vonatkozóan panaszbejelentéssel fordulhat a Nemzeti Akkreditáló Hatóság ügyvezető igazgatójához, a NAH erre vonatkozó szabályai szerint.

A megbízó OEKO-TEX® tanúsítással kapcsolatos panaszait az OEKO-TEX® szervezet panaszkezelési szabályai szerint teheti meg, amelyről szóló tájékoztató az INNOVATEXT Zrt. honlapján található.

Az OEKO-TEX® szervezet és az INNOVATEXT Zrt. is fontosnak tartja, hogy az eljárások során a partnerei maximálisan elégedettek legyenek, ezért bármilyen panasszal vagy reklamációval kereshetik az INNOVATEXT Zrt. vezetését, vagy a svájci központot.

Budapest, 2023. 03. 03.

Jóváhagyta:

Dr. Kokasné Dr. Palicska Livia

vezérigazgató