



# Beschwerden und Einsprüche

Nachfolgend wird das Verfahren für das Vorgehen bei Beschwerden und Einsprüche durch Kunden und der Bearbeitung durch die PrimeCert GmbH beschrieben:

Beschwerden und Einsprüche können im Einzelnen sein:

1. Beschwerde über das Nichteinverständnis mit dem Verhalten eines Mitarbeiters der PrimeCert GmbH.
2. Beschwerde über das Nichteinverständnis zum organisatorischen Ablauf der Zertifizierungsauftragsabwicklung.
3. Beschwerde eines Kunden als Dritter über einen von der PrimeCert GmbH zertifizierten Kunden oder dessen Produkte.
4. Einspruch eines Kunden wegen Nichteinverständnis mit dem Ergebnis der Konformitätsbewertung.

Die unsere Kunden betreffenden Regelungen sind:

1. Der Kunde wird gebeten, seine Beschwerde oder seinen Einspruch in schriftlicher Form an die PrimeCert GmbH zu richten. Hierfür steht in der Homepage die Möglichkeit eine Kontaktaufnahme per Email zu Verfügung. Die Beschwerde oder der Einspruch kann aber auch per Fax oder per Post erfolgen.  
Die entsprechenden Adressdaten sind auf der Homepage ersichtlich.
2. Der Mitarbeiter der PrimeCert GmbH, der eine Beschwerde oder einen Einspruch entgegen nimmt, ist verpflichtet, diese umgehend an den Geschäftsführer weiterzuleiten.
3. Kann die Angelegenheit nicht kurzfristig erledigt werden, erhält der Beschwerdeführer eine Eingangsbestätigung seines Schreibens.
4. Es ist Ziel der Bearbeitung der Beschwerde oder des Einspruchs, das Anliegen des Beschwerdeführers ohne irgendwelche Vorbehalte zu verstehen, um eine sachliche und vertretbare Korrektur oder Korrekturmaßnahme vorschlagen und umsetzen zu können.
5. Die Bearbeitung der Beschwerde oder des Einspruchs erfolgt in Zusammenarbeit mit den betroffenen Mitarbeitern der PrimeCert GmbH, der zuständigen fachlichen Leitung und der Geschäftsführung. Zur Klärung von Sachverhalten kann der Beschwerdebearbeiter mit dem Beschwerdeführer Kontakt aufnehmen.
6. Der Beschwerdeführer erhält nach erfolgter Prüfung der Beschwerde oder des Einspruchs eine schriftliche Antwort zu seinem Vorgang.
7. Wenn der Beschwerdeführer nicht mit der Antwort einverstanden ist, kann er sich direkt an die Geschäftsführung der PrimeCert GmbH wenden zur nochmaligen Prüfung der Angelegenheit. Über das Ergebnis ist der Beschwerdeführer schriftlich zu informieren. Sollte es dann immer noch nicht zu einer befriedigenden Lösung kommen, kann der Beschwerdeführer den Rechtsweg bestreiten.