

Instrukcja postępowania w procesie skarg i odwołań

Proces reagowania na skargi i odwołania oraz rozpatrywania ich jest integralną częścią naszych relacji z klientami i naszego zaangażowania w zadowolenie klientów.

Polityka VdS wymaga rozpatrywania skarg i odwołań w rozsądnym terminie i tak przejrzysto, jak to możliwe. Przestrzegane są zasady poufności i bezstronności. Śledź skargi i odwołania, nigdy nie dyskryminuj działań.

Niniejszy dokument dotyczy każdej skargi złożonej przez klienta, potencjalnego klienta lub innego interesariusza, który może mieć obawy lub jest niezadowolony z jakości i obsługi VdS Schadenverhütung Sp. z o.o.

Niniejszy dokument ma również zastosowanie w przypadku odwołania od decyzji podjętej przez VdS Schadenverhütung Sp. z o.o. podczas procesu kontroli.

Skargi dotyczące VdS Schadenverhütung Sp. z o.o.

Skargi należy kierować do polskiego biura VdS w celu przeprowadzenia dochodzenia i podjęcia działań. Otrzymacie Państwo potwierdzenie odbioru, rozpocznie się przegląd skargi, a odpowiedź zostanie sporządzona przez osobę, która nie była zaangażowana w proces powstania skargi.

Odwołania od decyzji VdS Schadenverhütung Sp. z o.o. podczas procesu kontroli.

Odwołania należy kierować do polskiego biura VdS w celu przeprowadzenia dochodzenia i podjęcia działań. Otrzymacie Państwo potwierdzenie odbioru, rozpocznie się przegląd odwołania, a odpowiedź zostanie sporządzona przez osobę, która nie była zaangażowana w proces odwołania.

Jak złożyć skargę lub odwołanie?

Możecie Państwo złożyć skargę lub odwołanie na piśmie za pomocą formularza skargi na stronie internetowej lub skontaktować się bezpośrednio z biurem VdS Schadenverhütung Sp. z o.o., aby złożyć skargę bezpośrednio. Następnie możesz zaadresować go do:

VdS Schadenverhütung Sp. z o.o.

Al. Rzeczypospolitej 14; 02-972 Warszawa

warszawa@vds.de

Procedura skarg i odwołań

1. Wyślij skargę lub odwołanie do VdS Schadenverhütung Sp. z o.o. Aby ułatwić proces, wyślij skargę lub odwołanie z obiektywnymi dowodami, o ile to możliwe, oraz wyraźnymi opisami lokalizacji, dat i zaangażowanych osób.
2. VdS Schadenverhütung Sp. z o.o. potwierdzi otrzymanie skargi lub odwołania na piśmie, zwykle w ciągu jednego dnia roboczego od momentu otrzymania.
3. Skarga lub odwołanie jest rozpatrywane przez pracownika VdS Schadenverhütung Sp. z o.o., który nie był zaangażowany w powstanie skargi lub odwołania.
4. Wyniki dochodzenia zostaną przekazane skarżącemu lub wnoszącemu odwołanie.
5. Jeśli wyniki naszego dochodzenia nie są zadowalające, prosimy o przesłanie wniosku o ponowne rozpatrzenie, które zostanie zbadane przez innego pracownika VdS Schadenverhütung Sp. z o.o.

ENGLISH VERSION

The process of responding to and addressing complaints and appeals is an integral part of our company's client relations and assurance of customer satisfaction.

It is VdS Schadenverhütung Sp. z o.o. policy that complaints and appeals shall be handled within a reasonable timescale and as transparently as possible, whilst fully respecting principles and requirements of confidentiality and impartiality and will not result in any discriminatory actions.

This document is applicable for any complaint raised by a customer, potential customer or any stakeholder who may have concerns about or are dissatisfied with any aspect of our service.

It is also applicable in the case of an appeal by a customer against an VdS Schadenverhütung Sp. z o.o. decision during the inspection process.

Complaints about VdS Schadenverhütung Sp. z o.o. services or processes

Complaints should be addressed to the VdS Schadenverhütung Sp. z o.o. office to investigate and respond. You will receive acknowledgment, a review of the issue will be initiated, and a response will be made by a person independent of the issue.

Appeals against decisions made at various stages during the inspection process

Appeals should be addressed to the VdS Schadenverhütung Sp. z o.o. office to investigate and respond. You will receive acknowledgment, a review of the issue will be initiated, and a response will be made by a person independent of the issue.

How to register a complaint or appeal

You can register a complaint or appeal by completing the form available on our website or you can contact the VdS Schadenverhütung Sp. z o.o. office directly and submit your complaint.

VdS Schadenverhütung Sp. z o.o.

Al. Rzeczypospolitej 14; 02-972 Warszawa

warszawa@vds.de

Complaints and appeal procedure

1. Address the complaint or appeal to VdS Schadenverhütung Sp. z o.o. To assist in this process, please substantiate your complaint or appeal with objective evidence as far as possible and accurate descriptions of locations, dates and people involved.
2. VdS Schadenverhütung Sp. z o.o. will acknowledge the receipt of the complaint or appeal in writing, normally within one working day of reception.
3. The complaint or appeal will be investigated by a VdS Schadenverhütung Sp. z o.o. officer, not involved in the issue.
4. The results of the investigation will be communicated with the complainer or appellant.
5. In case you are not satisfied with the results of our investigation, you will be asked to submit a request for reconsideration, which will be investigated by another VdS Schadenverhütung Sp. z o.o. officer.