



Umgang mit Einsprüchen

Der Einspruch ist eine förmliche Willenserklärung und/oder das nicht-förmliche Widersprechen, mit dem die Kunden zu erkennen geben, mit einer Entscheidung oder einem Verfahren nicht einverstanden zu sein.

Die Einreichung, Untersuchung von und Entscheidung zu Einsprüchen führen nicht zur Benachteiligung des Einspruchsführers. Einsprüche werden als Chance zur Verbesserung gesehen.

Sollten Sie gegen eine Entscheidung der PrimeCert GmbH einen Einspruch einlegen so stehen Ihnen folgende Optionen zur Auswahl:

- Postadresse
- allen üblichen E-Mail-Postfächern
- Einspruchsmail beschwerdestelle@primecert.de auf der Homepage

Geben Sie bitte folgendes an:

- Ihre Firmendaten
- Ihre Kontaktdaten
- Einspruchsursache
- Sofern vorhanden Belege zur Begründung Ihres Einspruchs

Sofern wir Rückfragen an Sie haben, wird Sie unser ZSL direkt kontaktieren.

Die PrimeCert GmbH stellt sicher, dass die Personen, die in den Prozess zum Umgang mit Einsprüchen einbezogen sind, andere sind als die, die die Audits durchgeführt und die Zertifizierungsentscheidungen getroffen haben. Die Auswahl der Personen ist abhängig von Art und Inhalt des Einspruchs.

Für die Bearbeitung der Einsprüche gelten folgende Fristen:

- eine schriftliche Bestätigung zum Eingang des Einspruchs (zeitnahe E-Mail 1-2 Tage).
- Einen formellen Abschlussbericht mit den aus den Einsprüchen resultierenden Maßnahmen (nach der Präsentation in der monatlichen Gesellschafterversammlung)
- Sollte sich die Entscheidung länger als einen Monat hinauszögern erhält der Kunde einen Bericht über den Fortschritt der Bearbeitung

PrimeCert GmbH 01.12.2022