

QMH	PÜZ BAU GmbH	Dokument 7.1	Seite 1 von 1 Revision 00 Stand 2024-01
-----	--------------	--------------	---

Beschwerdeverfahren der Zertifizierungs- und Validierungs-/Verifizierungsstelle

- Dieses Dokument dient der ablauforganisatorischen Darstellung und dem Nachweis eines Beschwerdeverfahrens gegenüber Anbietern / Mitgliedern. Unter dem Begriff Beschwerde werden eingehende Einsprüche, Beschwerden und Streitfälle zusammengefasst.
- Die Person bzw. die Firma, welche Einsprüche, Beschwerden oder Streitfälle vorbringt wird im weiteren Ablauf als Beschwerdeführer bezeichnet.
- Weitergehende Regelungen innerhalb der Zertifizierungs- und Verifizierungsstelle sind in Kap. 7 aufgeführt. Hierzu zählen insbesondere die Aufzeichnungen aller eingehenden Beschwerden und die Weiterleitung an den zuständigen Mitarbeiter.
- Dem Beschwerdeführer wird der Erhalt einer formellen Beschwerde bestätigt, und die Möglichkeit gegeben, seine Beschwerde persönlich vorzubringen.
- Sind die Beschwerden unbegründet, da diese inhaltlich / sachlich widerlegt werden können, so wird vom Leiter der Zertifizierungs- oder Validierungs-/Verifizierungsstelle der Vorgang beantwortet und der Sachverhalt dargelegt.
- Sind die Beschwerden gerechtfertigt, so arbeitet der Leiter der PÜZ- oder Validierungs-/Verifizierungsstelle gemeinsam mit den Geschäftsführern Vorschläge zur Nachbesserung / Behebung aus, der Leiter der PÜZ- oder Validierungs-/Verifizierungsstelle prüft und genehmigt diese. Der Beschwerdeführende wird vom Ergebnis dieser Maßnahmen unterrichtet und kann diese annehmen. Bei einer Ablehnung durch den Beschwerdeführenden ist eine Nachbesserung der Vorschläge zu prüfen.
- Personal, das von einer Beschwerde betroffen ist, darf zur Sicherung der Unparteilichkeit nicht an deren Bearbeitung beteiligt sein. Diese Regel gilt auch für den Leiter und Geschäftsführer der PÜZ BAU GmbH.
- Die Durchführung der Nachbesserung und Abrechnung der Kosten erfolgt bei Fremdverschulden nach Aufwand.
- Ist ein Beschwerdeführer nicht mit den Vorschlägen einverstanden, so können diese je nach Sachlage an den Zertifizierungs-, Verifizierungsausschuss oder an den Fachausschuss weitergeleitet werden. Diese können dann das Thema beraten und eine Empfehlung abgeben.
- Über das Ergebnis und den Abschluss des Beschwerdeverfahrens ist der Beschwerdeführer formell zu informieren.

Zuständiges Gericht im Sinne des § 1045 ZPO ist das Landgericht München.