

POLITICA de tratare a RECLAMATIILOR si APELURILOR

TRATARE APEL:

Clienții care consideră incorectă decizia Total ISO Cert, cu privire la acordarea/respingerea, retragerea, suspendarea certificării sau reclamații provenite din partea unui tert, privind certificarea unei organizații, pot depune un apel prin fax, posta, prin delegat sau pe e-mail, în termen de 5 zile calendaristice de la data notificării deciziei.

Pentru a fi înregistrat și trimis spre analiză, apelul trebuie să conțină obligatoriu următoarele informații:

- ⇒ date de indentificare apelant;
- ⇒ descrierea apelului;
- ⇒ probe scrise în susținerea apelului.

Decizia Comitetului de Apel va fi notificată contestatarului în termen de 30 zile calendaristice de la data înregistrării apelului.

Neconformitatea neacceptată de către un client, pentru care nu s-a depus apel, conform *P-11:Politica de tratare neconformitatii*, conduce la suspendarea certificării, în condițiile în care nu este tratată conform acestei politici.

În situația în care clientul se consideră în continuare nedreptățit, se poate adresa organelor judecătorești competente, pe raza careia funcționează Total ISO Cert.

Datele furnizate de apelant vor fi tratate ca fiind confidențiale.

TRATARE RECLAMATII:

Certificarea unui sistem de management implementat de către o organizație nu include și certificarea unei instalații sau conformitatea unui produs/serviciu realizate/furnizate de acea organizație. Total Iso Cert ca Organism de Evaluare a Conformității nu-și asumă nici o responsabilitate pentru producerea de pagube, incidente sau accidente în funcționarea defectuoasă sau din culpa a proceselor din cadrul organizației cu sistem de management certificat și nici pentru produsele /serviciile cu defecte/prestate necorespunzător. Ca urmare reclamațiile din aceste categorii nu intra în sfera de competență a Total Iso Cert în calitate de organism de certificare a sistemelor de management, ele trebuie adresate direct furnizorului de produse/servicii sau autoritatilor abilitate din partea statului care au aceste competențe acordate prin acte normative și legislative (organisme de supraveghere și control; protecția consumatorului, protecția mediului, sănătate și securitate în muncă).

Dacă reclamația se referă la un client certificat, procesul de examinare a reclamației va ține cont de eficacitatea sistemului de management certificat, luând în considerare și respectarea de către clientul în cauză, a propriilor reguli stabilite și declarate inclusiv pentru tratarea sesizărilor sau reclamațiilor primite.

Orice reclamație care se referă la un client certificat, îi va fi adusă la cunoștință acestuia, de către Directorul Tehnic al OEC, într-un timp adecvat de maxim 5 (cinci) zile calendaristice de la data primirii acesteia.

Reclamația trebuie să conțină cel puțin:

- ▲ identitatea reclamantului (nume, adresă, telefon, email etc, nr. de înregistrare la registrul comerțului, cont bancar, reprezentant legal etc.);
- ▲ obiectul reclamației cu detalierea situației de fapt;
- ▲ documente depuse în susținerea cererii;
- ▲ semnatura și data întocmirii.

Acest proces este supus cerințelor de confidențialitate, în măsura în care se referă la reclamant și la subiectul reclamației.

Reclamațiile primite de către OEC sunt soluționate de către o comisie numită prin Decizia Directorului general.

Răspunsul către reclamant, este transmis în maxim 30 de zile calendaristice de la data primirii și înregistrării reclamației.

DIRECTOR GENERAL,