

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.



TOTAL ISO CERT
PERFORMANTA CERTIFICATA

S.C. TOTAL ISO CERT S.R.L.
MANUALUL SISTEMULUI de MANAGEMENT

Cod MSM-01

Ediția 6/Revizia 2

Orice reclamație care se refera la un client certificat, ii va fi adusa la cunostinta acestuia, de catre Directorul Tehnic al OEC, intr-un timp adecvat de maxim 5 (cinci) zile calendaristice de la data primirii acesteia.

Reclamația trebuie sa contina cel puțin:

- ▲ identitatea reclamantului (nume, adresă, telefon, email etc, nr. de inregistrare la registrul comertului, cont bancar, reprezentant legal etc.);
- ▲ obiectul reclamației cu detalierea situatiei de fapt;
- ▲ documente depuse in sustinerea cererii;
- ▲ semnatura si data intocmirii.

Acest proces este supus cerintelor de confidentialitate, in masura in care se refera la reclamant si la subiectul reclamației.

Reclamantiile primite de catre OEC sunt solutionate de catre o comisie numita prin Decizia Directorului general.

Raspunsul catre reclamant, este transmis in maxim 30 de zile calendaristice de la data primiri si inregistrarii reclamației.

DIRECTOR GENERAL,
Ec.VARBAN Ionut-Alexandru