



# КЛИЕНТСКА ПРОЦЕДУРА

## УРЕЖДАНЕ НА СПОРОВЕ, ОПЛАКВАНИЯ И ВЪЗРАЖЕНИЯ

**I. ЦЕЛ И ОБХВАТ**

1. Процедурата по уреждане на спорове, оплаквания и възражения се прилага в случаите, когато са възникнали такива, относно решенията взети от „Сертификация” ЕООД, неспазване на процедурите, проблеми от правен или финансов характер.

2. Право на оплакване или възражения има всяко лице или организация, което счита взетото решение за неправилно или неаргументирано, има неспазване на обявените процедури или счита, че има противоречия от правно или финансово естество, което за нуждите на настоящата процедура наричаме за краткост **клиент**.

## II. ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Спорове** – наличие на различия в мненията на сертифицираната, или в процес на сертифициране организация и „Сертификация” ЕООД по отношение на :

- Работни процедури на „Сертификация” ЕООД;
- Интерпретиране на изискванията на даден стандарт.

**Оплаквания/жалби** – “Сертификация” ЕООД различава 2 (два) вида оплаквания/жалби (наричани по-нататък оплаквания):

- Срещу “Сертификация” ЕООД и нейни оценители/одитори;
- Оплаквания/жалби на потребители от организации със сертифицирана система за управление, одитирана от „Сертификация” ЕООД или от продукти, сертифицирани от „Сертификация” ЕООД.

**Възражение** – писмено несъгласие с решение на Комисията по решенията.

## III. РЕД И ЕТАПИ НА ПРОЦЕДУРАТА

Всички оплаквания и възражения се завеждат в деловодството на „Сертификация” ЕООД.

### 1. Спорове

При възникване на спорове клиентът може да се обърне към Управителя на „Сертификация” ЕООД.

Управителят на „Сертификация” ЕООД провежда разговори със страните по спора, както и с експерти, имащи отношение към него.

Управителят на „Сертификация” ЕООД писмено уведомява заинтересованите страни за своето становище по отношение на крайното разрешаване на спора.

### 2. Оплаквания/жалби

2.1 Оплакванията/жалбите, в зависимост от характера им, се разглеждат от Управителя или представителя на ръководството. Всяко оплакване/жалба трябва да бъде направено писмено и да бъде подкрепено със съответните факти и данни. Ако оплакването не е направено в писмен вид и не се представят достатъчно доказателства в негова подкрепа, „Сертификация” ЕООД може да отхвърли неговото разглеждане.



## ПРОЦЕДУРА

### УРЕЖДАНЕ НА СПОРОВЕ, ОПЛАКВАНИЯ И ВЪЗРАЖЕНИЯ

2.2. Управителят на „Сертификация” ЕООД информира в 10 /десет/ дневен срок писмено лицето, подало оплакването/жалбата, за неговото отхвърляне при недостатъчна мотивираност или за предприетите действия, когато оплакването е основателно.

2.3. Ако оплакването/жалбата е основателно Управителя и/или Представителя на ръководството набелязва съответни действия, в съответствие с приложими Процедури.

2.4 Ако оплакването/жалбата се отнася за Управителя и/или Представителя на ръководството, същото се предоставя на Комисията по възраженията за неговото разглеждане и взимане на решение.

2.5. Всички записи, свързани с подадено оплакване/жалба се съхраняват най-малко 3(три) години, ако Законът за архивите не разпорежда друго.

### 3. Възражения

Възражения се подават в деловодството на „Сертификация” ЕООД и се завеждат в регистъра.

Управителят разглежда постъпилото възражение и издава Заповед за определяне на Комисия по възражения за всеки конкретен случай.

Комисията по възражения, заседава и излиза с решение. Ако Комисията прецени, че възражението е неоснователно, Управителя уведомява писмено заявителя. Ако Комисията прецени, че възражението е основателно, излиза с конкретни решения.

Комисията предоставя решението си на Управителя за разпореждане и уведомява писмено заявителя.

Уведомяването на заявителя става в двуседмичен срок от датата на взимане на решение, писмено, с обратна разписка.

Когато жалбата се отнася **до сертифициран** от „Сертификация” ЕООД **клиент**, то той се уведомява писмено за нея и действията, които ще предприеме дружеството.

Решението на Комисията по възраженията е окончателно и обвързващо, както за клиента, така и за органа по Сертификация. След като бъде взето решение по възражение, никоя страна в спора не може да прави контра-възражения за промяна в него.

В случай, че възражението бъде прието и сертификата е върнат, срещу органа по Сертификация не могат да бъдат предявявани претенции за възстановяване на направените разходи или каквито и да било други загуби, претърпени вследствие на уведомлението за отказ или за отнемане на сертификат.

Всички документи по дадено възражение се оформят под номера, под който е заведено възражението в Регистъра по възраженията. Съхраняват се най-малко 3(три) години, ако Законът за архивите не разпорежда друго.

