

ŘÁD PRO ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ a ODVOLÁNÍ (reklamační řád)

1. Rozsah a účel:

Tento dokument stanovuje postup pro řešení stížností a odvolání, obecně označované jako reklamace.

Dokument platí pro CO, jehož předmětem činnosti je poskytování certifikačních služeb.

2. Termíny a definice:

Podatel = subjekt, který podává stížnost nebo odvolání.

Stížnost = vyjádření nespokojenosti (odlišné od odvolání) ze strany jakékoli osoby nebo organizace vůči CO, přičemž se očekává jeho reakce.

Odvolání = žádost podatele vůči CO, aby znovu zvážil rozhodnutí, které k předmětu certifikace vydal.

CO = certifikační orgán SGS Czech Republic s.r.o., divize Certifikace systémů managementu a služeb

3. Postup pro řešení stížností a odvolání:

Pokud je zjištěna neshoda ve službách a/nebo činnostech poskytovaných CO, může uplatnit podatel stížnost/odvolání u pracovníka CO, a to buď písemně nebo emailem.

Podatel je oprávněn podat stížnost v souvislosti se službami/činnostmi poskytovanými/prováděnými CO a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 kalendářních dnů ode dne zjištění příčiny a/nebo důvodu pro podání takové stížnosti.

Podatel je oprávněn podat odvolání, tedy požádat CO o znovuzvážení rozhodnutí (rozhodnutí o certifikaci, závěry ve zprávě z auditu), bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 kalendářních dnů ode dne, kdy bylo podateli rozhodnutí předáno, pokud nebylo mezi podatelem a CO sjednáno ve smlouvě jinak.

Pracovník CO uplatněnou stížnost/odvolání přijme a oznámí vedoucímu CO. Doba vyřízení stížnosti/odvolání nesmí překročit 30 kalendářních dnů od jejího/jeho podání.

Vedoucí CO zaznamená stížnost/ odvolání do souboru Opatření, zajistí a/nebo provede analýzu příčin a důvodů podání stížnosti/odvolání a určí pracovníka, který stížnost/odvolání vyřídí.

Pracovník CO, který vyřizuje stížnost/odvolání, nesmí být účasten na provádění auditu a rozhodování o certifikaci.

Způsob řešení oprávněné/oprávněného stížnosti/odvolání navrhuje pracovník CO, který stížnost/odvolání vyřizuje, ve spolupráci s vedoucím CO.

ŘÁD PRO ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ a ODVOLÁNÍ (reklamační řád)

Určený pracovník CO navrhuje pozastavení certifikačních činností nebo činí jiná rozhodnutí, která podléhají souhlasu vedoucího CO.

O zjištěných nedostatcích poskytování služeb a/nebo provádění jiných činností CO a jejich následné nápravě a řešení stížnosti/odvolání je informován podatel i další pracovníci CO, a to pro účely prevence vzniku takových nedostatků při poskytování služeb a/nebo provádění jiných činností CO do budoucna.

4. Související dokumentace

Další pravidla pro řešení stížností/odvolání jsou dána Všeobecnými obchodními podmínkami pro poskytování certifikačních služeb společnosti SGS Czech Republic, s.r.o. a případně podmínkami sjednanými smluvními stranami.