

POLITICA RAD CERT-organism de certificare privind

RECLAMAȚIILE

DECLARAȚIE DE POLITICĂ

Prezentul document stabilește modul de tratare al reclamațiilor prin care solicitanții pot reclama/contesta activitățile desfășurate de personalul **RAD CERT-organism de certificare**, precum și deciziile acestuia.

1. Reclamații

RAD CERT-organism de certificare înregistrează ca reclamații:

- întârzierile în derularea procesului de certificare, de către **RAD CERT-organism de certificare** ;
- lipsa de informare a modului de derulare a procedurii de certificare, ceea ce conduce la consemnarea de neconformități;
- prestația echipei de audit.

Reclamațiile, în funcție de specificul lor se tratează de conducerea **RAD CERT - -organism de certificare** atunci când se referă la nerespectarea derulării procedurii de certificare;

Durata tratării reclamației nu trebuie să depășească 30 de zile.

2. Alte tipuri de reclamații

RAD CERT-organism de certificare înregistrează drept reclamații și:

- întârzierile în comunicarea cu organizația;
- facturile greșit întocmite;
- un dialog necorespunzător între auditat și membrii echipei de audit;
- modul de tratare neoperativ al oricăror sesizări/reclamații de către personalul **RAD CERT-organism de certificare**;
- publicarea unor date eronate/incomplete pe site-ul **RAD CERT-organism de certificare** etc.

Durata tratării reclamației nu trebuie să depășească 3 zile.

3. Tratarea reclamațiilor

3.1. Orice **Reclamație** transmisă la **RAD CERT-organism de certificare** trebuie să conțină obligatoriu:

- date de identificare pentru reclamant;
- domeniul vizat;
- descrierea problemei întâlnite;
- persoana de contact (după caz);
- documente anexate (după caz);
- despăgubirea cerută.



ORGANISM DE CERTIFICARE

sisteme de management, produse

3.2. Toate **Reclamațiile** sunt înregistrate. De asemenea sunt păstrate înregistrări privind modul de soluționare.

Comunicarea modului de rezolvare precum și necesitatea inițierii de acțiuni corective și/sau efectuarea unor audituri suplimentare se face în scris reclamantului.

4. Alte prevederi

Procedura de tratare a **Reclamațiilor** se derulează fără solicitarea unor costuri suplimentare din partea reclamantului.

Politica **RAD CERT - organism de certificare** privind tratarea **Reclamațiilor** este de rezolvare pe cale amiabilă a acestora. În cazul în care acest lucru nu este posibil, poate fi informat Organismul Național de Acreditare - **RENAR**.

Modul de rezolvare a **Apelurilor** este prezentat în **Diagrama FLUX pentru tratarea Apelurilor și Reclamațiilor**.

Politica privind modul de rezolvare a reclamațiilor este disponibilă pe site-ul **RAD CERT**: **www.radcert.ro**.

Politica este actualizată permanent funcție de obiectivele propuse.