

## POLITICA RAD CERT-organism de certificare privind

### APELURILE

### DECLARAȚIE DE POLITICĂ

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

#### APELURI

1. RAD CERT-organism de certificare înregistrează ca apeluri:

- deciziile nefavorabile privind acordarea /menținerea, extinderea, reducerea, suspendarea (parțială sau totală), retragerea (parțială sau totală) , modificarea și reînnoirea certificării;

*Apelurile* sunt înregistrate la RAD CERT-organism de certificare și sunt transmise pentru analiza și rezolvate la Comitetul de Apel.

***Durata tratării apelului nu depășește 30 de zile.***

2. Atunci când se înregistrează un *Apel*, acesta 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.

3. Toate *Apelurile* 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 apelantului.

4. Procedura de tratare a *Apelurilor* se derulează fără solicitarea unor costuri suplimentare din partea apelantului.

5. Politica RAD CERT -organism de certificare privind tratarea *Apelurilor* este de rezolvare pe cale amiabilă a acestora. În cazul în care acest lucru nu este posibil, modul de soluționare va reveni instanței din Romania.

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

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

***Politica*** este actualizată permanent funcție de obiectivele propuse.