

Proces vybavovania sťažností, žalôb a sporov v certifikačnom orgáne CERTIWELD.

1. Proces prijímania sťažností, žalôb a sporov

Každá sťažnosť, žaloba a spor sa musí zaevidovať. Následne, ak je to možné, vedúci certifikačného orgánu potvrdí prijatie sťažnosti osobe, ktorá ju podala.

2. Proces hodnotenia a skúmania sťažností, žalôb a sporov

Vedúci CO posúdi, či sa sťažnosť týka:

- certifikovaného klienta, alebo
- certifikačných činností, za ktoré CO zodpovedá.

V oboch prípadoch vedúci CO zodpovedá za zozbieranie a overenie všetkých potrebných informácií, aby sa potvrdila platnosť sťažnosti.

Ak sa sťažnosť týka certifikovaného klienta, potom vedúci CO o sťažnosti urýchlene informuje dotknutého klienta. Vedúci CO zodpovedá za to, že pri preverovaní sťažnosti musí byť vzatá v úvahu efektívnosť certifikovaného systému manažérstva.

Ak sa sťažnosť týka certifikačných činností, za ktoré CO zodpovedá, tak vedúci CO urýchlene vecne preskúma a prešetrí oprávnenosť a opodstatnenosť reklamácie/sťažnosti v súlade so zmluvne dohodnutými podmienkami.

Všetky žaloby, sťažnosti a spory uplatnené klientom alebo ďalšou stranou voči certifikačnému orgánu, sa riešia v súlade s príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a Občianskeho zákonníka.

3. Rozhodnutie o sťažnosti

Rozhodnutie o sťažnosti musí/ia vypracovať alebo preskúmať a odsúhlasiť osoba/y, ktorá/é sa predtým neangažovala/i v predmete sťažnosti.

CO ak je to možné, poskytne sťažovateľovi oficiálnu správu o jej riešení a jej výsledku a o skončení procesu vybavovania sťažnosti:

- Pri neoprávnenej reklamácií vedúci CO vyhotoví zamietavé stanovisko s jednoznačnou argumentáciou a odôvodnením.
- Pri oprávnenej reklamácií vedúci CO vyhotoví Zápis o nezhode a určí aké činnosti treba vykonať ako odpoveď. Spolu so sťažovateľom dohodne podmienky odstránenia nezhody, zabezpečí jej odstránenie a následky. Súčasne rozhodne o prijatí vhodnej nápravy a vykonaní nápravných činností, ktoré by zamedzili opakovanému výskytu sťažnosti. Zároveň určí termín a zodpovedného za splnenie nápravných činností a po uplynutí stanovenej doby skontroluje ich účinnosť.

Voči rozhodnutiu CO má sťažovateľ právo odvolať sa na Správnu radu CO. Po obdržaní odvolania vedúci CO s predsedom Správnej rady dohodne spôsob vybavenia sťažnosti a oznámi ho klientovi, spolu s termínom vybavenia.

Výsledok šetrenia oficiálne oznámi predseda Správnej rady klientovi. Proti tomuto rozhodnutiu Správnej rady sa už nemožno odvolať.