

## POLITICA RAD CERT –ORGANISM DE CERTIFICARE privind TRATAREA APELURILOR SI RECLAMATIILOR

### 1.DECLARATIA DE POLITICA

#### 1.1. Apeluri si Reclamatii

##### Apeluri

**RAD CERT** inregistreaza ca apeluri:

- deciziile nefavorabile privind acordarea /menținerea, extinderea, reducerea, suspendarea (partiala sau totala), retragerea (partiala sau totala) , modificarea si reinnoirea certificarii;
- solutionarea nefavorabila a reclamatiiilor .

Apelurile sunt inregistrate la **RAD CERT** si sunt transmise pentru analiza si rezolvare la Comitetul de Apel.

*Durata tratării apelului nu depaseste 30 de zile.*

##### Reclamații

**RAD CERT** inregistreaza ca reclamatii:

- intarzieri in derularea procesului de certificare, de catre **RAD CERT**;
- lipsa de informare a modului de derulare a procedurii de certificare, ceea ce conduce la consemnarea de neconformitati;
- prestatia echipei de audit.

**Reclamațiile**, in functie de specificul lor se trateaza:

- a – de conducerea **RAD CERT** - atunci cand se refera la nerespectarea derularii procedurii de certificare;
- b - de *Comitetul de Apel*, atunci cand activitatile derulate sau prestatia personalului **RAD CERT** poate conduce la litigii.

*Durata tratării reclamatiei nu trebuie să depășească 30 de zile.*

## Alte tipuri de reclamatii

**RAD CERT** inregistreaza drept reclamatii si:

- intarzieri privind comunicarea cu personalul **RAD CERT**;
- facturi gresit intocmite;
- privind componenta echipelor de audit;
- privind persoanele care trateaza reclamatii/ Responsabilul de contract;
- privind publicarea unor date eronate/incomplete pe site-ul **RAD CERT** etc.

*Durata tratării reclamatiei nu trebuie sa depaseasca 3 zile.*

**1.2.** Indiferent ca este inregistrata ca **Apel** sau **Reclamatie** acestea trebuie sa contina obligatoriu:

- date de identificare pentru reclamant;
- domeniul vizat;
- descrierea problemei intalnite;
- persoana de contact (dupa caz);
- documente anexate (dupa caz);
- despagubirea ceruta.

**1.3.** Toate **Apelurile / Reclamatiiile** sunt inregistrate. De asemenea sunt pastrate inregistrari privind modul de solutionare. Comunicarea modului de rezolvare precum si necesitatea initierii de actiuni corective si/sau efectuarea unor audituri suplimentare se face in scris apelantului/reclamantului.

**1.4.** Procedura de tratare a **Apelurilor / Reclamatiiilor** se deruleaza fara solicitarea unor costuri suplimentare din partea apelantului/reclamantului.

**1.5.** Politica **RAD CERT** privind tratarea **Apelurilor / Reclamatiiilor** este de rezolvare pe cale amiabila a acestora. In cazul in care acest lucru nu este posibil, modul de solutionare va reveni instantei din Romania.

**1.6.** Politica privind modul de rezolvare a reclamatiiilor este disponibila pe site-ul **RAD CERT**: **www.radcert.ro**

*Politica* este actualizata permanent functie de obiectivele propuse.