

POLITICA
privind
TRATAREA RECLAMATIILOR

1.DECLARATIA DE POLITICA

1.1. Apeluri si Reclamatii

Apeluri

RAD CERT- OCP 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 SC RAD CERT SRL si sunt transmise pentru analiza si rezolvare la Comitetul de Apel.

Durata tratării apelului nu depaseste 30 de zile.

Reclamații

RAD CERT-OCP inregistreaza ca **reclamatii**:

- intarzieri in derularea procesului de certificare, de catre **RAD CERT-OCP**;
- 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 -OCP-** atunci cand se refera la nerespectarea derularii procedurii de certificare;

b - de *Comitetul de Apel*, atunci cand activitatile derulate sau prestatia personalului **RAD CERT –OCP** poate conduce la litigii.

Durata tratării reclamatiei nu trebuie să depășească 30 de zile.

Alte tipuri de reclamatii - contestatii

RAD CERT – OCP inregistreaza drept **contestatii** si:

- intarzieri privind comunicarea cu personalul **RAD CERT**, fata de datele comunicate;
- facturi gresit intocmite;
- privind componenta echipelor de audit (nr. de membri in echipa de audit etc);
- privind persoanele care trateaza reclamatiiile/ Responsabilul de contract;
- privind publicarea unor date eronate/incomplete pe site-ul **RAD CERT** etc.

Contestatiile se adreseaza de regula Directorului executiv, care stabileste masuri imediate de rezolvare. Dupa caz, cand sunt clasificate ca reclamatii, ele sunt tratate ca atare.

1.2. Indiferent ca este inregistrata ca **Apel** sau **Reclamatie / Contestatie** 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 / Reclamatile** 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 / Reclamatilor** se deruleaza fara solicitarea unor costuri suplimentare din partea apelantului/reclamantului.

1.5. Politica **RAD CERT-OCP** privind tratarea **Apelurilor / Reclamatilor** 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 apelurilor / reclamatilor este disponibila pe site-ul **RAD CERT-OCP**: **www:radcert.ro**

Politica este actualizata permanent functie de obiectivele propuse.