



POL04 POLITIKA VYBAVOVANIA ODVOLANIA (ďalej len „Postup“)

1. Každý klient 3EC International a. s. (ďalej len „COMS“) môže proti rozhodnutiu COMS vydanému v rámci certifikačného procesu podať odvolanie. Na účely tohto Postupu sa rozhodnutím COMS vydanému v rámci certifikačného procesu rozumie:

- rozhodnutie o pozastavení certifikácie
- rozhodnutie o zrušení certifikácie
- rozhodnutie o zúžení rozsahu certifikácie
- rozhodnutie o neudelení certifikácie.

(ďalej len „Rozhodnutie“)

2. Odvolanie voči Rozhodnutiu COMS musí klient (odvolateľ) doručiť COMS do 15 kalendárnych dní od doručenia Rozhodnutia, proti ktorému odvolanie smeruje. Odvolanie nemá odkladný účinok na Rozhodnutie COMS, proti ktorému odvolanie smeruje. Odvolanie s riadnym vecným odôvodnením musí klient (odvolateľ) podať písomne formou doporučenej zásielky a súčasne musí v lehote podľa tohto bodu poskytnúť potrebné objektívne dôkazy preukazujúce svoje tvrdenia uvedené v odvolaní. Klient (odvolateľ) má možnosť formálne prezentovať svoj prípad COMS. COMS potvrdí klientovi (odvolateľovi) prijatie odvolania písomne formou doporučenej zásielky.

3. Podanie, preskúmanie a rozhodnutie o odvolaniach podľa tohto Postupu nevyúsťuje ani nevyústi do žiadnych diskriminačných činností zo strany COMS proti osobe, ktorá ich podala.

4. Vedúci COMS posúdi, či sa odvolanie týka certifikačných činností, za ktoré je COMS zodpovedný. Ak áno, túto skutočnosť klientovi (odvolateľovi) potvrdí, inak klienta (odvolateľa) informuje, že za odvolaním napadnuté certifikačné činnosti nezodpovedá.

5. Ak sa odvolanie týka činností, za ktoré COMS zodpovedá, vedúci COMS poverí člena príslušnej Rady pre certifikáciu alebo manažéra kvality vybavením odvolania (ďalej len „Zodpovedná osoba“). Zodpovedná osoba je predstaviteľ vedenia, ktorý je nezávislý, nebol zapojený do certifikačných činností, ktoré predchádzali vydaniu Rozhodnutia a/alebo nevydal Rozhodnutie. Zodpovedná osoba nezávisle preskúma odvolanie, všetky dokumenty súvisiace s celým certifikačným procesom, vyhodnotí informácie, aby zobjektivoval všetky dôkazy súvisiace s Rozhodnutím. Zodpovedná osoba pri rozhodovaní o odvolaní prihliada na predchádzajúce rozhodnutia COMS o odvolaniach v objektívne podobných veciach.

6. Na základe bodu 5 vyššie COMS rozhodne o potvrdení Rozhodnutia COMS, ktoré je predmetom odvolania alebo rozhodne o potrebe prijatia následných krokov, nápravy alebo nápravných opatrení zo strany COMS, potrebných pre vyriešenie odvolania. Rozhodnutie o odvolaní nebude vydané, preskúmané alebo schválené osobou, ktorá sa angažovala v certifikačných činnostiach, ktorých sa predmet odvolania týka alebo osobou, ktorá v uplynulých 2 rokoch, odo dňa doručenia odvolania, poskytovala konzultácie pre dotknutého klienta (odvolateľa) alebo ktorá v uplynulých 2 rokoch, odo dňa doručenia odvolania, bola zamestnancom dotknutého klienta (odvolateľa).

7. COMS písomne formou doporučenej zásielky oznámi klientovi (odvolateľovi) výsledok odvolacieho konania najneskôr v lehote 30 dní od jeho doručenia. V opodstatnených prípadoch môže vedúci COMS túto lehotu predĺžiť na 60 dní. COMS poskytne klientovi (odvolateľovi) na jeho žiadosť správu o riešení a o výsledku riešenia odvolania.

8. Vo všeobecnosti platí, že odvolanie musí byť podané v prvej inštancii na COMS. V prípade, že odvolaniu nebude COMS, ako prvou inštanciou, v celom rozsahu vyhovie, má klient (odvolateľ) právo obrátiť sa písomne na príslušnú akreditačnú autoritu (SNAS) formou doporučenej zásielky, pričom kópiu takého podania je povinný zaslať COMS.

9. Ak v súvislosti s konaním, ktorým bolo potvrdené Rozhodnutie COMS zo strany akreditačnej autority, vzniknú COMS akékoľvek náklady, škody alebo iné súvisiace výdavky, klient (odvolateľ) je povinný ich v plnej miere COMS nahradiť.

10. COMS sústavne sleduje a eviduje podané odvolania, ako aj činnosti uskutočnené na ich vybavenie.

3EC International a. S., Hraničná 18, 821 05 Bratislava,
Tel/Fax: 00421 (0)2 5831 8343 / -45, www.3ec.sk

Vypracoval: M. Tomin, Z. Maslíková, E. Korpaš
Preskúmal/schválil: K. Tomin Srdošová