



1 SŤAŽNOSTI

Sťažnosť - písomné podanie subjektu, ktorým sa tento domáha ochrany svojich práv alebo záujmov alebo upozorňuje na konkrétne nedostatky

Miesto podania sťažnosti

Písomne na adresu:

CertiWise s.r.o., Račianska 88 B, 831 02 Bratislava-mestská časť Nové Mesto

Elektronicky na adresu:

info@certiwise.sk

Všeobecný postup pri prijímaní, hodnotení a rozhodovaní o sťažnostiach

1. Certifikačný orgán CertiWise, s.r.o. prijíma akékoľvek sťažnosti výhradne v písomnej forme, pričom podanie musí byť vykonané do 30 dní odo dňa zistenia dôvodu podania sťažnosti.
2. Forma podania sťažnosti nemá záväznú formu, musí však obsahovať:
 - označenie sťažujúceho sa subjektu
 - presný a úplný popis dôvodu podania sťažnosti
 - návrh na vysporiadanie
 - kontaktnú osobu pre riešenie, dátum a podpis.
3. CertiWise, s.r.o. do 10 dní potvrdí prijatie sťažnosti podateľovi, pričom ho informuje a ďalšom postupe a ubezpečí o prijatí nápravy v prípade potvrdenia opodstatnenosti sťažnosti.
4. CertiWise, s.r.o. sťažnosť dôkladne preskúma s cieľom preveriť a potvrdiť opodstatnenosť, pričom rešpektuje princíp nezávislosti. Ak bola sťažnosť podaná na vrcholový manažment certifikačného orgánu, sťažnosť preveruje komisia na ochranu nestrannosti, pričom jej záver je záväzný.
5. CertiWise, s.r.o. sa podľa možnosti snaží akúkoľvek sťažnosť vyriešiť predovšetkým dohodou - prejdená sťažnosť so subjektom, na ktorý bola sťažnosť podaná a so sťažovateľom s cieľom dohody o ďalšom postupe, ktorý bude vyhovovať všetkým zainteresovaným stranám. Výsledkom je dohoda o opatreniach, prípadne závery, ktoré sú akceptované všetkými stranami konfliktu a budú v súlade s príslušnými predpismi a normatívnymi dokumentmi.
6. V prípade, že nedôjde k dohode dotknutých strán pri riešení problému, ďalší postup závisí od potvrdenia/vyvrátenia opodstatnenosti sťažnosti s cieľom predísť prípadnému neoprávnenému poškodeniu mena subjektu, voči ktorému bola sťažnosť podaná.
7. V prípade opodstatnenosti sťažnosti budú vykonané príslušné nápravné, alebo preventívne opatrenia o realizácii ktorých bude podateľ riadne informovaný. V prípade neopodstatnenosti sťažnosti CertiWise, s.r.o. vypracuje zdôvodňujúci list o neopodstatnenosti sťažnosti, čím je vec považovaná za vybavenú a list odošle podateľovi a dotknutému subjektu.

2 ODVOLANIA

Odvolanie - písomné výhrada, ktorú certifikovaný klient uplatňuje voči rozhodnutiu certifikačného orgánu

Miesto podania sťažnosti

Písomne na adresu:

CertiWise s.r.o., Račianska 88 B, 831 02 Bratislava-mestská časť Nové Mesto

Elektronicky na adresu:

info@certiwise.sk

Všeobecný postup pri prijímaní, hodnotení a rozhodovaní o odvolaniach

1. Certifikačný orgán CertiWise, s.r.o. prijíma akékoľvek odvolania výhradne v písomnej forme, pričom odvolanie voči rozhodnutiu certifikačného orgánu je možné podať do 10 dní odo dňa jeho doručenia.
2. Forma podania odvolania nemá záväznú formu, musí však obsahovať:
 - označenie odvolávajúceho sa subjektu
 - presný a úplný popis dôvodu podania odvolania
 - návrh na vysporiadanie
 - kontaktnú osobu pre riešenie, dátum a podpis.
3. CertiWise, s.r.o. do 10 dní potvrdí prijatie odvolania podateľovi, pričom ho informuje a ďalšom postupe a ubezpečí o prijatí nápravy v prípade potvrdenia opodstatnenosti odvolania.
4. CertiWise, s.r.o. odvolanie dôkladne preskúma s cieľom preveriť a potvrdiť opodstatnenosť, pričom rešpektuje princíp nezávislosti. Ak bolo odvolanie podané voči rozhodnutiu vrcholovému manažmentu certifikačného orgánu, odvolanie preveruje komisia na ochranu neustrannosti, pričom jej záver je záväzný.
5. CertiWise, s.r.o. sa podľa možnosti snaží odvolanie vyriešiť predovšetkým dohodou. Výsledkom je dohoda o opatreniach, prípadne závery, ktoré sú akceptované všetkými stranami konfliktu a budú v súlade s príslušnými predpismi a normatívnymi dokumentmi.
6. V prípade, že nedôjde k dohode dotknutých strán pri riešení príčiny odvolania, ďalší postup závisí od potvrdenia/vyvrátenia opodstatnenosti odvolania.
7. V prípade opodstatnenosti odvolania budú vykonané príslušné nápravné, alebo preventívne opatrenia o realizácii ktorých bude podateľ riadne informovaný. V prípade neopodstatnenosti odvolania CertiWise, s.r.o. vypracuje zdôvodňujúci list o neopodstatnenosti odvolania, čím je vec považovaná za vybavenú a list odošle podateľovi.