



**POLITICA PRIVIND TRATAREA  
APELURILOR  
ȘI RECLAMAȚIILOR**

**Cod P-CP-03**

**Ed. 1/24.11.2008**

**Rev. 0/24.11.2008**

**Pag.: 1/1**

Managementul CERTIND de la cel mai înalt nivel, este angajat în mod activ pentru tratarea eficace și eficientă a reclamațiilor și apelurilor și garantează soluționarea în mod imparțial și nediscriminatoriu, în cel mai scurt timp posibil, a oricăror apeluri și reclamații, provenite de la clienți și de la părțile interesate în certificare.

Managementul CERTIND de la cel mai înalt nivel alocă toate resursele necesare pentru tratarea reclamațiilor și apelurilor; acestea se referă la personal, instruire, proceduri, resurse financiare etc.

Politica CERTIND de tratare a reclamațiilor și apelurilor, este cunoscută de tot personalul organismului de certificare produse și este disponibilă clienților săi și altor părți interesate, putând fi consultată pe site-ul [www.certind.ro](http://www.certind.ro).

CERTIND a definit și a adoptat reguli de soluționare a reclamațiilor și apelurilor, prin care se asigură rezolvarea cu promptitudine a acestora, pe cât posibil, în favoarea clienților și fără cheltuieli suplimentare din partea acestora.

Reclamațiile se tratează de către Directorul general al CERTIND, iar apelurile de către Comitetul de Apel.

Deciziile privind modul de soluționare a reclamațiilor și apelurilor și, dacă este cazul, acțiunile corective ce se inițiază pentru evitarea pe viitor a unor astfel de situații, se comunică, în cel mai scurt timp reclamantului/apelantului.

Reclamațiile și apelurile și modul de soluționare al acestora se analizează periodic de către managementul CERTIND care și se întreprind măsuri ferme pentru evitarea primirii altor reclamații/apeluri justificate.

***DIRECTOR GENERAL,  
DUMITRU RĂDUȚ***

Notă:

Pentru înțelegerea corectă a prevederilor prezentei politici, se redau mai jos, următoarele definiții:

- **reclamație** – exprimarea insatisfacției, adresată unei organizații, referitoare la produsele sale sau la procesul în sine de tratare a reclamațiilor, la care este așteptat, în mod explicit sau implicit, un răspuns sau o rezoluție (cf. SR ISO 10002:2005)

- **apel** - cerere a furnizorului obiectului evaluării conformității, înaintată organismului de evaluare a conformității pentru reconsiderarea de către acel organism a unei decizii pe care acesta a luat-o în legătură cu acel obiect (SR EN ISO/CEI 17000:2005)