

Certifikační orgán pro certifikaci produktů č. 3170 TÜV NORD Czech, s.r.o. (COV)

Postup pro řešení reklamací, stížností a odvolání

COV má dokumentovaný proces pro přijímání reklamací, odvolání a stížností, jejich hodnocení a pro provádění rozhodnutí, které je COV zaznamenáváno a sledováno, stejně tak jako přijatá opatření na jejich vyřešení.

Stížnosti a odvolání zákazníků nebo jiných zainteresovaných stran jsou vyřizovány bezodkladně, nestranně a nezaujatě.

Stížnosti a odvolání přijímá vedoucí COV, nebo vedoucí příslušného certifikačního místa, nebo manažer kvality COV (viz kontakty níže), který odpovídá za jejich evidenci a dokumentování a k řešení je předává vedoucímu COV.

Vedoucí COV řeší reklamace, připomínky a stížnosti v následujících krocích:

- a) Bezodkladně informuje zákazníka/zainteresovanou stranu o přijetí reklamace, stížnosti, odvolání a o předpokládaném termínu k přijetí stanoviska.
- b) Vyžádá si od vedoucího příslušného certifikačního místa všechny podklady (záznam o stížnosti, záznamy a dokumentaci k zakázce atd.) a jeho stanovisko ke stížnosti /odvolání. V případě, že se jedná o odvolání k rozhodnutí o certifikaci, zvolí jiného člena certifikačního místa než toho, který o certifikaci rozhodoval a ten provede přezkoumání všech relevantních podkladů a předá návrh opravy, změny či potvrzení rozhodnutí o certifikaci.
- c) Posoudí oprávněnost reklamace, stížnosti či odvolání (připomínky), případně přezkoumá návrh na nové rozhodnutí o certifikaci. Pro případ odvolání a jeho řešení, je ve zvlášť v závažných případech možné, aby na základě žádosti vedoucího COV svolal tajemník programové komise příslušného oboru certifikace nezávislou programovou komisi na mimořádné zasedání, kde bude toto odvolání a rozhodnutí o odvolání projednáno a přijaté závěry programové komise dokumentovány v zápise z mimořádného zasedání. Zápis pak bude založen k předmětnému případu a bude k dispozici všem pracovníkům, kteří se na řešení odvolání podílejí.
- d) Rozhodne o postupu řešení, příp. zdůvodní zamítnutí. Pokud se jedná o závažnou reklamaci, stížnost (připomínku), která by mohla vést k vážným právním důsledkům nebo by mohla vyvolat škodu, případně by mohla ohrozit dobré jméno COV, pak celý případ projedná s jednatelem společnosti.
- e) Nejpozději do 2 měsíců v případě odvolání k rozhodnutí o certifikaci odešle osobě, která reklamaci, stížnost či odvolání podala, písemnou zprávu o řešení. Pokud v této době nebude řešení ještě známo, odešle v tomto termínu prozatímní zprávu s termínem odevzdání zprávy konečné.
- f) Záznamy z řešení odvolání, stížností a sporů vede manažer kvality COV.

Kontakty pro podávání reklamací, stížností a odvolání:

Vedoucí COV

Ing. Daniel Jarchovský
+420 702 127 992
jarchovsky@tuev-nord.cz

Manažer kvality COV

Michaela Bubeníčková
+420 776 070 776
bubenickova@tuev-nord.cz