



<b>POLITICA</b>	Cod: P-7.13 - SM
<b>Politica privind tratarea reclamatilor si apelurilor</b>	Ediția: 1
	Revizia: 0

## **Politica privind tratarea reclamatilor si apelurilor**

**ALL CERT PRODUCT** trateaza cu toata seriozitatea si responsabilitatea rezolvarea eficace a apelurilor, reclamațiilor si contestatiilor, ca mijloace importante de protejare împotriva erorilor, a omisiunilor sau a unei comportări nerezonabile și prin aceasta, de protejare a încrederii clienților săi și utilizatorilor, în certificările sistemelor de management furnizate.

Toate apelurile, reclamatile si contestatiile sunt inregistrate si transmise spre instiintare **Directorului General** si spre analiza si rezolvare *Comisiei de tratare a reclamatilor si apelurilor (CRAp)*.

Deciziile cu privire la solutionarea apelurilor, reclamatilor sunt inregistrate, constituind astfel o resursa trasabila pentru investigatiile ulterioare si pentru a se asigura consecventa in luarea deciziei si in intelegerea tendintelor apelurilor, reclamatilor. Investigarea si luarea deciziei referitoare la apeluri, reclamatii nu va fi rezultatul niciunei actiuni discriminatorii (nu are ca rezultat nicio actiune discriminatorie).

Personalul folosit la investigarea reclamațiilor și apelurilor este diferit de cel implicat în activitățile legate de cazul respectiv astfel încât să nu fie compromisă imparțialitatea investigației.

La tratarea reclamațiilor si apelurilor se au în vedere următoarele:

- ✓ clienții **ALL CERT PRODUCT** sunt înștiințați în legătură cu dreptul lor de a folosi aceste căi de atac și nu vor fi împiedicați să recurgă la ele și nici influențați în sensul renunțării la ele;
- ✓ apelurile și reclamațiile sunt primite și înregistrate cu promptitudine, iar procesarea lor (validare, investigare, soluționare, executare) nu vor depasii 45 de zile;
- ✓ apelantul/reclamantul este înștiințat în cel mai scurt timp posibil asupra fazelor parcurse și a rezultatelor obținute în tratarea apelului/reclamației pe parcursul și la finalizarea procesului de tratare, inclusiv asupra acțiunilor posibile de întreprins de acestia în continuare;
- ✓ informațiile procesate în cursul tratării apelurilor/reclamațiilor sunt supuse clauzei de confidențialitate până la stabilirea soluției finale de către **ALL CERT PRODUCT**.

Rezultatele reclamatilor si apelurilor sunt analizate periodic de catre managementul **ALL CERT PRODUCT**, urmand a fi folosite ca baza pentru imbunatatirea activitatii **ALL CERT PRODUCT**.

Orice parte interesata poate depune reclamatii in scris, la

Sediul **ALL CERT PRODUCT** din str. Sachelarie Visarion, nr. 63, sector 2, Bucuresti,

e-mail: office@allcertproduct.ro sau pe

Fax: 031 436 27 71.