

	Процедура	NL 04
	<b>ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ</b>	Страница 1 из 1 Изменения 00
Разработчик: Е. Карпенко	Подтвердил:	
Дата:	Дата:	

## 1. ЦЕЛЬ

Положение определяет порядок подачи и рассмотрения обращений EUROCERT OÜ

## 2. ОПИСАНИЕ

### 2.1. Общая часть

Апелляции включают в себя все запросы сертифицированных Клиентов в EUROCERT OÜ о рассмотрении любого неблагоприятного решения, принятого EUROCERT OÜ относительно желаемого статуса сертификации. Апелляции подаются в EUROCERT OÜ в письменном виде. Устные обращения не рассматриваются.

### 2.2. Рассмотрение апелляций

Если Заказчик считает, что его продукция не соответствует оценке EUROCERT OÜ, не соблюдены схема или критерии сертификации, то:

1. Апелляция может быть подана члену правления в письменном виде в течение месяца;
2. Менеджер по качеству регистрирует это в EUROCERT OÜ REG 21 «Журнал жалоб и апелляций»;
3. Член правления в течение 2 недель проверяет обоснованность обращений и письменно информирует Клиента о результате проверки;
4. Решение о обоснованности обращения и проделанной работе по его рассмотрению фиксируется Менеджером по качеству в REG 21 «Журнал жалоб и апелляций»;
5. если апелляция обоснована, то устно согласовать с Заказчиком меры, которые необходимо принять, и сроки дальнейшего рассмотрения апелляции и вручения сертификата.

В случае, если заказчик не удовлетворен результатами рассмотрения апелляционной жалобы EUROCERT OÜ, он имеет право обратиться в Плановый комитет EUROCERT OÜ. Обращение рассматривается Схемным комитетом в установленном порядке.

Споры между EUROCERT OÜ и Клиентом разрешаются в соответствии с действующим законодательством.