

 <b>EUROSERT</b>	Процедура	NL 06
	<b>ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ</b>	Страница 1 из 1 Изменения 02
Разработчик:	Подтвердила:	
Дата:	Дата:	

## 1. ЦЕЛЬ

Положение определяет порядок рассмотрения рекламаций институции EUROSERT OÜ

## 2. ОПИСАНИЕ

### 2.1. Общая часть

К рекламациям относятся все претензии по поводу работы EUROSERT OÜ. Жалобу может подать любое лицо – юридический или физический член правления или менеджер по качеству. На устные жалобы отвечают устно, на письменные – письменно.

### 2.2. Обработка жалоб

Менеджер по качеству регистрирует поступившую рекламацию в REG 21 «Журнал жалоб и апелляций».

Член правления организует и проверяет обоснованность претензии в течение 20 рабочих дней.

Решение об обоснованности рекламации и проделанной работе по ее рассмотрению фиксируется Менеджером по качеству в REG 21 «Журнал жалоб и апелляций».

В случае обоснованной жалобы рассматривается необходимость принятия корректирующих мер в соответствии с процедурой, изложенной в главе 07 Справочника.

Член правления дает ответ на жалобу в течение 30 рабочих дней.

В случае, если истец не удовлетворен результатами рассмотрения претензии EUROSERT OÜ, он имеет право обратиться с жалобой в Комитет схемы EUROSERT OÜ. Комитет схемы рассматривает жалобу в порядке, установленном EUROSERT.

Споры между EUROSERT и Клиентом разрешаются в соответствии с действующим законодательством Эстонской Республики. Жалоба рассматривается лицом, не участвующим в сертификации.