## 1 Prevederi generale

Reclamatiile pot fi facute de:

a) solicitantii de certificare si clientii certificati – privind nerespectarea prevederilor contractuale;

b) organizatii de terta parte/persoane fizice - referitoare la operatorii certificati de SIMCert**.**

SIMCERT este responsabil pentru toate deciziile la toate nivelurile procesului de tratare a reclamatiilor.

Politica SIMCert in domeniul tratarii reclamatiilor are la baza urmatoarele principii esentiale:

* dreptul si accesul liber al tuturor entitatilor de a adresa reclamatii;
* tratarea impartiala si confidentiala a reclamatiilor;
* depunerea reclamatiilor, investigarea acestora si decizia referitoare la reclamatii nu se rasfrange discriminatoriu impotriva reclamantului;
* respectarea prevederilor legale privind rezolvarea la timp a reclamatiilor;
* întreprinderea corectiilor si/sau actiunilor corective adecvate pentru rezolvarea adecvata a acestora și analiza riscurilor posibile;
* evidenta, accesul si pastrarea tuturor inregistrarilor referitoare la reclamatii, precum si a actiunilor corective care s-au efectuat.

Reclamatiile se pot face de catre:

1. clienții aflați in relatii contractuale cu SIMCert privind certificarea/ supravegherea/ recertificarea sistemelor de management (solicitanti/ clienți certificați) pe timpul desfășurării activității de audit, impotriva practicilor exercitate de membrii echipei de audit, precu și pe timpul derularii relatiei contractuale, privind respectarea clauzelor stabilite prin contract;
2. organizatii de terta parte / persoane fizice referitoare la organizațiile cu sisteme de management certificate de SIMCert (se va lua în considerare eficacitatea sistemului de management certificat).

Reclamatiile se primesc la sediul SIMCert, sub forma scrisa (scrisoare, prin fax sau email), in termen de **5 zile** lucratoare de la data desfasurarii activitatii / constatarii situatie /comunicarii deciziei care face obiectul reclamatiei si trebuie sa fie insotita de dovezi documentate.

Nu se mai pot face reclamatii atunci cand termenele prevazute in notificarile SIMCert sunt depasite.

## 2 Reclamații ale agenților economici aflați în relații contractuale cu SIMCert privind certificarea/supravegherea/recertificarea sistemelor de management

Agenții economici pot face reclamații fata de activitatea personalului SIMCert in procesul de audit și certificarea sistemelor de management.

Reclamatia se poate face de auditat impotriva practicilor exercitate de catre echipa de audit, privind comportamentul si obiectivitatea constatarilor din timpul auditului, respectiv pentru acele neconformitati care au fost prezentate de catre auditor șef in cadrul sedintei de inchidere a auditului (certificarea/ supravegherea/ recertificarea) si asupra carora nu s-a cazut de acord.

Nu se pot face reclamatii pentru rapoartele de neconformitati care nu au fost contestate la sedinta de inchidere a auditului.

## 3 Reclamatii ale organizatiilor de terta parte / persoanelor fizice referitoare la organizațiile cu sisteme de management certificate de SIMCert

Orice organizatie sau persoana fizica poate face reclamatie fata de activitatea agenților economici ale caror sisteme de management au fost certificate de SIMCert.

Reclamatiile se primesc la sediul SIMCert, sub forma scrisa (scrisoare, prin fax sau email) sau telefonic si trebuie sa fie argumentate si/ sau insotite de dovezi documentate.

## 4 Înregistrarea reclamatiei

Directorul Calitate inregistreaza reclamatia in Registrul corespondenţei intrate si verifica continutul acesteia pentru a constata daca sunt continute informatii complete.

In cazul in care Director Calitate/ Conducător OCSIMCert constata lipsa unora din aceste date, solicita completarea lor de catre cel care depune reclamatia.

Directorul Calitate comunica reclamantului printr-o scrisoare primirea si inregistrarea acesteia.

Orice reclamatie valabila despre un client certificat este adusa la cunostinta clientului certificat, respectiv de catre SIMCERT, intr-o perioada de **3 zile**.

Managementul de varf SIMCERT numeşte Comisia de analiza a reclamațiilor, persoane responsabile de tratarea reclamaţiei, care nu au fost implicate în subiectele reclamate, acestea cercetând toate circumstanţele şi informaţiile relevante în legătură cu reclamaţia primită decid validitatea reclamatiei.

Procesul de primire, evaluare si luare a deciziilor referitoare la reclamatii este supus cerintelor de confidentialitate conform **Politicii** **de confidentialitate**, **cod P-4.6,** in măsura in care se refera la reclamant si la subiectul reclamatiei.

## 5 Analizarea reclamatiilor, adoptarea si comunicarea hotarârilor

Reclamatiile sunt analizate in cadrul SIMCert de catre Comisia de analiza a reclamațiilor, condusa de administratorul SIMCERT.

SIMCert trateaza reclamatiile in maximum 30 de zile de la primirea si inregistrarea acestora si, ori de cate ori este posibil, furnizeaza reclamantului rapoarte de progres, precum si rezultatul reclamatiei în scris.

In urma analizei se pot lua urmatoarele decizii:

* se accepta reclamația și se stabilesc actiuni corective adecvate pentru rezolvarea obiectului reclamației
* se respinge reclamatia (in cazul in care aceasta se considera neintemeiata) si se comunica reclamantului cat si clienților certificati decizia SIMCert.

Reclamantul va fi instiintat despre modul de solutionare a reclamatiei periodic printr-o adresa semnata de Administratorul SIMCert.

În situatia in care reclamantul considera ca reclamatia nu a fost solutionata intr-o maniera care sa-l satisfaca, poate sa faca apel conform procedurii ”Apeluri”, cod PC-9.7.