## 1 Principii generale

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

* Organismul de certificare este responsabil pentru toate deciziile la toate nivelurile procesului de tratare a apelurilor;
* dreptul tuturor clientilor de a adresa apeluri catre SIMCert privind deciziile sale nefavorabile;
* tratarea impartiala si operativa a apelurilor (persoanele angajate in procesul de tratare a apelurilor sunt diferite de cele care au efectuat auditurile si de cele care au luat decizia referitoare la certificare);
* nici o actiune nediscriminatorie impotriva apelantului;
* rezolvarea oportuna a apelurilor;
* intreprinderea actiunilor corective care se impun in cazul in care se constata neconformitati in activitatea de certificare SIMCert;
* evidenta, accesul si pastrarea tuturor inregistrarilor referitoare la apeluri.

Agentii economici, clientii SIMCERT, pot face apeluri fata de **SIMCert** referitor la certificarea sistemelor de management, in cazul cand nu sunt de acord cu deciziile SIMCert care ii afecteaza si anume:

* refuzul de a accepta o solicitare;
* refuzul de a continua auditul;
* cereri de acțiuni corective;
* modificări ale domeniului de certificare;
* deciziile de restrîngere, suspendare, retragere sau neacordare a certificarii, precum şi absenţa unei astfel de decizii.

Apelurile se primesc la sediul SIMCert in forma scrisa, insotite de dovezi documentate.

Apelurile se pot depune la sediul SIMCert in termen de 5 zile de la data comunicarii deciziei respective clientului.

Nu se mai pot face apeluri atunci cand termenele prevazute in deciziile SIMCert sunt depasite.

SIMCert rezolva apelurile in maximum 30 de zile de la primirea si inregistrarea acestora si comunica in scris agentului economic concluzia Comisiei de Apel in maximum 5 zile. In situatii speciale, la solicitarea Comisiei de Apel, termenul de solutionare poate fi prelungit, dar nu mai multde **cât 10 zile** aceasta situatie fiind comunicata si apelantului.

## 2 Inregistrarea apelului

Directorul Calitate inregistreaza apelul în registrul corespondenţei intrate, examinează și verifică daca acesta contine toate informatiile necesare validarii apelului.

Primirea fiecărui apel este confirmată apelantului prin poştă, telefon, fax sau e-mail.

Apelantului i se comunică componenţa Comisiei de Apel. Apelantul poate transmite în decursul a 3 zile lucrătoare de la comunicarea componenţei Comisiei obiecţiile sale în legătură cu eventualele conflicte de interese.

## 3 Evaluarea apelurilor si luarea deciziilor

Comisia de Apel se intruneste la solicitarea Administratorului pentru analiza si expunerea sa pe marginea apelului primit.

In functie de natura apelului, in vederea rezolvarii intr-un mod competent, Comisia de Apel, poate face o analiza suplimentara printr-o consultare tehnica a subiectului (lor) mentionate in apel.

Comisia de Apel analizeaza forma si continutul documentelor aflate la dispozitia sa cu privire la decizia SIMCert in cauza si pe baza ansamblului de considerente de ordin tehnic si juridic care concura la aprecierea continutului apelului, verifica respectarea procedurilor SIMCert si propune, dupa caz, actiuni de aprobare sau respingere a apelului care va fi comunicata partilor implicate (apelant, SIMCert, management SIMCert).

Comisia poate decide amanarea unei concluzii privind apelul, pentru o data ulterioara, in cazul cand este necesara o analiza mai competentă, prin implicarea expertului tehnic sau pentru efectuarea unui audit la fata locului.

Decizia care este comunicata apelantului este luata, analizata si aprobata de persoana (persoanele) neimplicate anterior in subiectul apelului.

## 4 Contestarea deciziilor Comisiei de Apel

In situatia în care apelantul considera ca apelul nu a fost solutionat intr-o maniera care sa-l satisfaca, poate sa respinga decizia **SIMCert** și se poate adresa instanţelor competente, declanşând un litigiu care va fii soluţionat conform prevederilor legislaţiei in vigoare a Republicii Moldova.