



SGS ICS Czech Republic, s.r.o.

Zásady a postupy pro případy stížností, sporů a odvolání

Proces reagování na stížnosti, spory a odvolání, jakož i adresování těchto stížností, odvolání a sporů tvoří nedílnou součást našich vztahů s klienty a přispívá k zajištění spokojenosti našich klientů.

Zásadou SGS je, že stížnosti a odvolání se vyřizují v přiměřených lhůtách a co nejtransparentnějším způsobem při plném respektování zásad a požadavků důvěrnosti a nestrannosti, a že v souvislosti s nimi nedojde k žádným diskriminačním akcím.

Tento dokument se použije pro jakoukoli stížnost vznesenou stávajícím klientem, potenciálním klientem nebo jakoukoli třetí osobou, která by mohla být znepokojena jakýmkoli aspektem našich služeb nebo služeb či výkonu společnosti certifikované SGS, nebo by mohla být nespokojena s jakýmkoli aspektem našich služeb nebo služeb či výkonu společnosti certifikované SGS.

Použije se také v případě odvolání klienta proti rozhodnutí SGS nebo v jakémkoli jiném sporu.

STÍŽNOSTI NA SLUŽBY NEBO POSTUPY SGS

Stížnosti by měly být na prvním místě adresovány Vaší místní kanceláři SGS, aby je tato mohla vyšetřit a mohla na ně odpovědět. Obdržíte potvrzení přijetí, bude zahájeno přezkoumání dané záležitosti a odpověď vydá osoba nezúčastněná na dané záležitosti.

STÍŽNOSTI NA SPOLEČNOST CERTIFIKOVANOU SGS

Zapojení SGS do stížností na společnost certifikovanou SGS se omezuje na prozkoumání a posouzení, zda daná společnost postupovala v souladu s požadavky certifikace a zda je potřeba použít příslušná opatření. SGS se nezapojuje do žádných jednotlivých případů sporu.

a. Stížnosti týkající se dodávky společnosti certifikované SGS:

Klient nebo zúčastněná strana může mít důvod si stěžovat, že společnost certifikovaná SGS nepostupovala nebo neplnila v souladu s dohodnými standardy, výrobky nebo službami v rámci své akreditované certifikace. Stížnosti by měly být především adresovány této certifikované společnosti, aby je mohla prošetřit v rámci svých Zásad pro vyřizování stížností a mohla konkrétní stížnost přímo vyřídit.

Jestliže certifikovaná společnost neodpoví uspokojivě na Vaši stížnost, SGS prověří, zda Vaše stížnost byla vyřízena v souladu se zásadami pro vyřizování stížností této společnosti a zda společnost i nadále splňuje požadavky příslušného standardu.

Certifikační orgán zachová anonymitu stěžovatele ve vztahu ke klientovi, jestliže stěžovatel poskytne dostatečné odůvodnění pro zachování anonymity.

b. Obavy nebo stížnosti týkající se nesprávného zastupování nebo všeobecné činnosti společnosti certifikované SGS

V jakémkoli případě, kdy má stěžovatel informace o možném podvodném, nesprávném nebo jiném jednání certifikované společnosti, neodpovídajícím její certifikaci, by měly být tyto informace oznámeny přímo SGS. Obdržíte potvrzení o doručení Vaší stížnosti a budete informováni o výsledku. Doporučuje se, aby stěžovatel nejprve kontaktoval místní kancelář SGS, nebo aby předložil svoji

stížnost přímo příslušné akreditované kanceláři, jejíž název lze zjistit na jednotlivém certifikátu, na příslušných internetových stránkách vlastníka (např. FSC, BRC) nebo v některých případech pomocí níže uvedených odkazů SGS.

Tyto stížnosti budou vyřizovány anonymně a identita stěžovatele nebude sdělena certifikované společnosti.

SPORY A ODVOLÁNÍ

V případě, že stížnost mezi SGS a klientem nemůže být vyřešena a klient nepřijme odpověď SGS, lze podat odvolání. Podrobnosti poskytnete na požádání Vaše místní kancelář SGS. Spory budou s konečnou platností vyřešeny v souladu s pravidly akreditace, platnými právními předpisy uvedenými konkrétně ve smlouvě nebo podle běžných právních předpisů příslušného státu.

Postup pro řešení stížností a odvolání

- Stížnost nebo odvolání musí být předloženy v písemné formě.
- Pro usnadnění tohoto procesu by stížnosti a odvolání měly obsahovat tyto údaje:
 - Jméno a kontaktní údaje stěžovatele;
 - Jasný popis případu;
 - Důkazy na podporu každého prvku nebo aspektu stížnosti nebo odvolání (doklady, místa, osoby, data atd.);
- Doručení stížnosti nebo odvolání bude potvrzeno SGS;
- SGS poskytne první odpověď, včetně nástinu navrhovaného opatření, ve lhůtě dvou (2) týdnů;
- SGS bude průběžně informovat stěžovatele o postupu při posuzování stížnosti nebo odvolání;
- SGS prověří tvrzení a uvede všechna svá navrhovaná opatření pro vyřešení stížnosti nebo odvolání;
- SGS informuje stěžovatele, jakmile bude stížnost považována za vyřešenou.

DŮLEŽITÉ POZNÁMKY

- V případě stížnosti nebo odvolání proti neshodě by měl klient i nadále reagovat a řešit neshodu v požadovaném časovém horizontu, protože v některých schématech platí pevné časové rámce, které mohou mít vliv na trvalou platnost certifikace.
- Některé podrobnosti týkající se výsledků mohou být chráněny doložkami o důvěrném charakteru akreditačních požadavků nebo podle certifikačních smluv SGS.
- Jakákoli ze stran, která podává stížnost, má možnost odvolat se nejdříve k akreditačnímu orgánu a nakonec na postup pro řešení sporů příslušného akreditačního orgánu.

ADRESY SGS

- [SGS Offices Directory](#)