



## POL04 POLITIKA VYBAVOVANIA ODVOLANIA

(ďalej len „Postup“)

1. Každý klient 3EC International a.s. (ďalej len „Certifikačný orgán“) môže proti rozhodnutiu Certifikačného orgánu vydanému v rámci certifikačného procesu podať odvolanie. Na účely tohto Postupu sa rozhodnutím Certifikačného orgánu vydaného v rámci certifikačného procesu rozumie:

- rozhodnutie o pozastavení certifikácie
  - rozhodnutie o zrušení certifikácie
  - rozhodnutie o zúžení rozsahu certifikácie
  - rozhodnutie o zrušení registrácie žiadosti o posúdenie zhody
  - rozhodnutie o neudelení certifikácie.
- (ďalej len „Rozhodnutie“)

2. Odvolanie voči Rozhodnutiu Certifikačného orgánu musí klient (odvolateľ) doručiť Certifikačnému orgánu do 15 kalendárnych dní od doručenia Rozhodnutia, proti ktorému odvolanie smeruje. Odvolanie nemá odkladný účinok na Rozhodnutie Certifikačného orgánu proti ktorému odvolanie smeruje. Odvolanie s riadnym vecným odôvodnením musí klient (odvolateľ) podať písomne formou doporučenej zásielky a súčasne musí v lehote podľa tohto bodu poskytnúť potrebné objektívne dôkazy preukazujúce svoje tvrdenia uvedené v odvolaní. Klient (odvolateľ) má možnosť formálne prezentovať svoj prípad Certifikačnému orgánu. Certifikačný orgán potvrdí klientovi (odvolateľovi) prijatie odvolania písomne formou doporučenej zásielky.

3. Podanie, preskúmanie a rozhodnutie o odvolaniach podľa tohto Postupu nevyúsťuje ani nevyústi do žiadnych diskriminačných činností zo strany Certifikačného orgánu proti osobe, ktorá ich podala.

4. Vedúci certifikačného orgánu (ďalej len „vedúci CO“) posúdi, či sa odvolanie týka certifikačných činností, za ktoré je Certifikačný orgán zodpovedný. Ak áno, túto skutočnosť klientovi (odvolateľovi) potvrdí, inak klienta (odvolateľa) informuje, že za odvolaním napadnuté certifikačné činnosti nezodpovedá.

5. Ak sa odvolanie týka činností, za ktoré Certifikačný orgán zodpovedá, vedúci CO poverí člena príslušnej Rady pre certifikáciu alebo manažéra kvality vybavením odvolania (ďalej len „Zodpovedná osoba“). Zodpovedná osoba je predstaviteľ vedenia, ktorý je nezávislý, nebol zapojený do certifikačných činností, ktoré predchádzali vydaniu Rozhodnutia a/alebo nevydal Rozhodnutie. Zodpovedná osoba nezávisle preskúma odvolanie, všetky dokumenty súvisiace s celým certifikačným procesom, vyhodnotí informácie, aby zobjektívizoval všetky dôkazy súvisiace s Rozhodnutím. Zodpovedná osoba pri rozhodovaní o odvolaní prihliada na predchádzajúce rozhodnutia Certifikačného orgánu o odvolaní v objektívne podobných veciach.

6. Na základe bodu 5 vyššie Certifikačný orgán rozhodne o potvrdení Rozhodnutia Certifikačného orgánu, ktoré je predmetom odvolania alebo rozhodne o potrebe prijatia následných krokov, nápravy alebo nápravných opatrení zo strany Certifikačného orgánu, potrebných pre vyriešenie odvolania. Rozhodnutie o odvolaní nebude vydané, preskúmané alebo schválené osobou, ktorej sa angažovala v certifikačných činnostiach, ktorých sa predmet odvolania týka alebo osobou, ktorá v uplynulých 2 rokoch, odo dňa doručenia odvolania, poskytovala v mene Certifikačného orgánu konzultácie pre dotknutého klienta (odvolateľa) alebo ktorá v uplynulých 2 rokoch, odo dňa doručenia odvolania, bola zamestnancom dotknutého klienta (odvolateľa).

7. Certifikačný orgán písomne oznámi klientovi (odvolateľovi) výsledok odvolacieho konania najneskôr v lehote 30 dní od jeho doručenia. V opodstatnených prípadoch môže vedúci CO túto lehotu predĺžiť na 60 dní. Certifikačný orgán poskytne odvolateľovi oficiálnu správu o skončení procesu odvolania (t.j. o výsledku riešenia odvolania).

8. Vo všeobecnosti platí, že odvolanie musí byť podané v prvej inštancii na Certifikačnom orgáne. V prípade, že odvolaniu nebude Certifikačným orgánom, ako prvou inštanciou, v celom rozsahu vyhovie, má klient (odvolateľ) právo obrátiť sa písomne na príslušný akreditačný alebo autorizačný orgán formou doporučenej zásielky, pričom kópiu takého podania je povinný zaslať Certifikačnému orgánu.

9. Klient nemá právo podať odvolanie v prípade neohlásených auditov (produktová certifikácia) a zistení závažných porušení pravidiel súvisiacich s posúdením zhody a/alebo rozhodnutia vedúceho audítora o odobratí certifikátu v rámci neohláseného auditu resp. neoprávneného použitia CE s číslom NO (notifikovanej osoby) Certifikačného orgánu, t.j. CE 2265.

10. Ak v súvislosti s konaním, ktorým bolo potvrdené Rozhodnutie Certifikačného orgánu zo strany akreditačnej alebo autorizačnej authority, vzniknú Certifikačnému orgánu akékoľvek náklady, škody alebo iné súvisiace výdavky, klient (odvolateľ) je povinný ich v plnej miere Certifikačnému orgánu nahradiť.

11. Certifikačný orgán sústavne sleduje a eviduje podané odvolania, ako aj činnosti uskutočnené na ich vybavenie.