

Prezentele cerinte solicita ECS sa efectueze evaluarea conformarii sistemului de management in raport cu standardul de referinta si sa elibereze certificatul daca rezultatul auditului este pozitiv.

ECS nu furnizeaza servicii de consultanta pentru implementarea sistemului de management.

Daca se constata ca exista un conflict de interese, ECS are dreptul de a anula contractul.

Certificatul eliberat de ECS se aplica sistemului de management al Organizatiei.

Auditul se va desfasura de catre ECS numai in baza standardului de referinta solicitat de Organizatie, prin esantionare.

Pe intreaga perioada de valabilitate a certificatelor, Organizatia se angajeaza sa respecte cerintele legale si de reglementare aplicabile.

Organizatia trebuie sa acorde asistenta ECS pe toata durata desfasurarii auditului, inclusiv furnizarea de informatii cu privire la documente, inregistrari, etc.

Organizatia trebuie sa acorde ECS accesul in siguranta in toate zonele in care se desfasoara auditul.

Toate informatiile in posesia carora vor intra auditorii ECS pe parcursul efectuării auditului vor fi confidentiale.

Daca prin lege se solicita ECS sa furnizeze date cu caracter confidential, ECS va informa in scris Organizatia in acest sens.

Organizatia trebuie sa instiinteze ECS daca :

- Sunt suspendate autorizatiile ce au legatura cu activitatile certificate ;
- Daca apar incidente de mediu, accidente de munca.

Daca considera necesar ECS poate efectua audituri suplimentare, pe cheltuiala Organizatiei si poate decide suspendarea / retragerea certificarii.

Organizatia este obligata sa isi mentina modul de organizare pe durata certificarii.

Organizatia este obligata sa instiinteze in scris ECS despre orice modificare aparuta.

Daca se modifica domeniul de certificare, Organizatia trebuie sa instiinteze in scris ECS despre acest lucru.

ECS poate efectua auditurile de certificare cu angajatii proprii sau cu personal extern calificat in acest domeniu. Personalul utilizat respecta toate angajamentele de independenta si confidentialitate.

Pentru activitatea de audit desfasurata Organizatia se obliga sa achite c/valoarea stipulata in contract.

Tarifele aferente auditului efectuat de catre ECS sunt achitate de Organizatie si in cazul in care certificatul nu este emis din cauza nerespectarii de catre Organizatie a cerintelor de conformitate.

Contractul se incheie pe o perioada de 3 ani (durata valabilitatii certificatului).

Contractul se poate rezilia de ambele parti prin emiterea unei cereri de reziliere cu cel putin 10 zile inainte ca acesta sa produca efecte.

Daca Organizatia solicita rezilierea contractului, acesta trebuie sa achite 30 % din valoarea ramasa din contract.

ECS poate suspenda certificatul din cauza neplatii tarifelor de certificare.

Pe perioada de suspendare Organizatia nu poate utiliza certificatul sau marca de certificare si este obligata sa instiinteze in scris colaboratorii sai cu privire la acest aspect.

ECS poate retrage certificatul daca :

- Nu au fost eliminate motivele suspendarii ;
- Organizatia si-a incetat activitatea ;
- Organizatia a fost condamnata din motive legale.

Organizatia trebuie sa returneze certificatul ECS in termen de 5 zile de la primirea instiintarii. ECS va publica pe site-ul [www.expertcertsystems.ro](http://www.expertcertsystems.ro) acest aspect.

Organizatia este singura responsabila de conformitatea cu cerintele legale si de reglementare aplicabile.

Organizatiile pot face apel la activitatile desfasurate de Organismul de Certificare ECS precum si la deciziile acestuia.

**Apelurile** pot fi facute la:

- neacordarea certificarii initiale / recertificarii;
- neacordarea extinderii certificarii;
- restrangerea certificarii;
- suspendarea certificarii;
- retragerea certificarii;
- sanctiunile luate de catre ECS in legatura cu dreptul de utilizare a certificatului sistemului de management si a marcii de certificare;

Organizatiile pot depune apelurile in termen de 10 zile de la comunicarea oficiala a deciziilor emise de Organismul de Certificare ECS .

Apelurile trebuie sa contina urmatoarele informatii, dupa caz:

- identificarea apelantului;
- descrierea in detaliu a apelului ;
- prezentarea cerintelor legale aplicabile si/sau a documentelor ECS incalcate (respectiv informatiile obtinute de pe site-ul societatii sau transmise prin contracte, anexe la contracte, rapoarte de audit ori corespondenta referitoare la procesul de certificare, decizia de certificare ori programul de supraveghere);
- data intocmirii / motivul depunerii apelului;
- documente depuse in sustinerea apelului;
- numele si semnatura reprezentantului legal.

Apelul este analizat de persoane care nu au participat la audit si nici nu au luat decizia de acordare a certificarii.

Solutionarea apelurilor se face se face în maxim 60 de zile de la inregistrare la sediul Organismului de Certificare ECS.

ECS instiinteaza Organizatia de rezultatul apelului printr-o scrisoare recomandata cu confirmare de primire.

Tariful pentru tratarea apelurilor percept de ECS este echivalentul tarifului de certificare prevazut in contractul de certificare.

Daca pentru tratarea apelurilor sunt necesare audituri de sistem acestea se tarifeaza la valorile corespunzatoare supraveghegerilor planificate corespunzatoare obiectului certificarii, prevazute in contractul de certificare.

Tarifele apelurilor se suporta astfel:

- de ECS, in situatiile in care apelul s-a dovedit intemeiat si a fost solutionat in favoarea apelantului;
- de apelant, in situatiile in care apelul s-a dovedit neintemeiat si a fost solutionat in defavoarea apelantului.

Organizatiile pot face reclamatii la activitatile desfasurate de Organismul de Certificare ECS precum si la deciziile acestuia.

Se pot face **reclamatii** in legatura cu:

- intarzieri nejustificate ale derularii procesului de certificare, din vina ECS;
- prestatia generala si/sau performanta auditorilor/evaluatorilor pe parcursul proceselor de certificare / recertificare / supraveghere;
- alte aspecte privind functionarea ECS;
- activitati si actiuni ale clientilor certificati care contravin regulilor/procedurilor ECS facute publice prin intermediul [www.expertcertsystems.ro](http://www.expertcertsystems.ro) ECS;

Reclamațiile trebuie să conțină următoarele informații, după caz:

- identificarea reclamantului;
- descrierea în detaliu a reclamației;
- prezentarea cerințelor legale aplicabile și/sau a documentelor ECS încălcate (respectiv informațiile transmise prin contracte, rapoarte de audit ori corespondența referitoare la procesul de certificare, decizia de certificare ori programul de supraveghere);
- data întocmirii / motivul depunerii reclamației;
- documente depuse în susținerea reclamației;
- numele și semnatura reprezentantului legal.

Soluționarea reclamațiilor se face în maximum 60 de zile de la înregistrare la sediul Organismului de Certificare ECS.

Dacă pentru tratarea reclamațiilor sunt necesare audituri de sistem acestea se tarifează la valorile corespunzătoare supravegheților planificate corespunzătoare obiectului certificării, prevăzute în contractul de certificare.

Costurile aferente tarifelor respective se suportă astfel:

- de ECS, în situațiile în care reclamația s-a dovedit întemeiată și a fost soluționată în favoarea reclamantului;
- de reclamant, în situațiile în care reclamația s-a dovedit neîntemeiată și a fost soluționată în defavoarea reclamantului.

Reclamațiile se pot depune direct la sediul ECS sau pot fi trimise prin poștă, fax sau e-mail.

Răspunsul ECS la apelul / reclamația primit / primită este considerat etapă de rezolvare amiabilă a divergenței dintre părți.

În cazul în care divergența nu se rezolvă pe cale amiabilă, aceasta poate constitui un litigiu în măsură în care apelantul alege calea juridică pentru soluționare. În astfel de cazuri, judecarea cauzei se va face potrivit legii române, la instanța competentă din Municipiul București.

Dacă modul de rezolvare a apelului / reclamației, pe cale amiabilă sau în instanță, conduce la stabilirea de daune în sarcina ECS, acestea vor fi suportate prin asigurarea de răspundere civilă încheiată de organism.

Certificarea clientului de către Expert Cert Systems nu reprezintă o garanție a faptului că organizația respectă cerințele legale și alte cerințe aplicabile. Clientul este singurul responsabil în ceea ce privește desfășurarea corectă a activităților și a conformării cu cerințele legale și alte cerințe aplicabile.

Director General

Aura POHRIB

