



**KONŠTRUKTA – Defence, a.s.**  
Lieskovec 575/25  
018 41 Dubnica nad Váhom, Slovenská republika  
Certifikačný orgán certifikujúci výrobky  
Autorizovaná osoba SKTC-112, Notifikovaná osoba 1395

## **Sťažnosti a odvolania**

Klient má právo podať odvolanie proti výsledku certifikačného procesu – prijatému certifikačnému rozhodnutiu, prípadne podať sťažnosť na postupy a činnosť certifikačného orgánu certifikujúceho výrobky KONŠTRUKTA – Defence, a.s. (ďalej uvádzané ako „COV“).

Klient musí podať odvolanie prípadne sťažnosť spolu s odôvodnením a dôkazmi písomne v lehote 15 dní odo dňa doručenia výsledku certifikačného procesu, ak nebolo dohodnuté inak.

Uplatnené sťažnosti voči činnosti COV resp. odvolania proti výsledku certifikačného procesu zaeviduje manažér kvality COV v evidenčnej knihe „Kniha sťažností a odvolaní“ a pracovníci COV následne postupujú podľa procesu na prijímanie, vyhodnotenie a rozhodovanie o sťažnosti a odvolaní zdokumentovanom v Príručke kvality COV.

COV potvrdí klientovi príjem formálnej sťažnosti alebo odvolania v písomnej forme do 10 dní po jej doručení.

Lehota COV na vybavenie sťažnosti resp. odvolania je 30 dní od ich prijatia. COV informuje klienta o rozhodnutí v písomnej forme.

Ak sa počas posudzovania odvolania alebo sťažnosti zistí, že riešenie vyžaduje dlhšie časové obdobie, klient je o tejto skutočnosti písomne informovaný a COV dohodne spolu s klientom nový termín riešenia.

Po prijatí sťažnosti alebo odvolania, vedúci COV posúdi, či sa sťažnosť alebo odvolanie týka certifikačných činností za ktoré je COV zodpovedný. Ak áno, sťažnosť alebo odvolanie sa rieši.

Aby nevznikol konflikt záujmov, pracovníci COV, ktorí sa zúčastnili certifikačných činností súvisiacich so sťažnostnou alebo odvolaním, sa nesmú podieľať na preskúmaní alebo schválení výsledného rozhodnutia týkajúceho sa sťažnosti alebo odvolania.

Vedúci COV alebo ním poverená osoba zodpovedá za zozbieranie a overenie všetkých potrebných informácií, aby mohol sťažnosť alebo odvolanie postúpiť k rozhodnutiu.

Vedúci COV je zodpovedný za hodnotenie sťažností a odvolaní a prijímanie rozhodnutí. Ak sa sťažnosť resp. odvolanie týka vedúceho COV, za hodnotenie a prijímanie rozhodnutí zodpovedá riaditeľ autorizovanej osoby / notifikovanej osoby.

Z každého rokovania s klientom, ktorý podal odvolanie alebo sťažnosť, musí byť vyhotovená zápisnica. Klient a COV obdrží jeden výtlačok.

V prípade vyriešenia sťažnosti alebo odvolania dohodou oboch zúčastnených strán sa táto sťažnosť alebo odvolanie uzatvorí spísaním protokolu o vyriešení sťažnosti.

Ak klient nesúhlasí so spôsobom vyriešenia sťažnosti, môže na jej vyriešenie využiť iné zákonné možnosti.

Ak je odvolanie resp. sťažnosť oprávnená a COV môže v plnom rozsahu klientovi vyhovieť, COV zruší svoje pôvodné rozhodnutie. COV vydá klientovi nové výstupné dokumenty, ktoré sú identifikovateľne odlišné od pôvodných.

Náklady spojené na riešenie odvolania alebo sťažnosti uhradí klient len v prípade, ak odvolanie alebo sťažnosť nebola opodstatnená.

Pri oprávnenom odvolaní alebo sťažnosti vedúci COV v spolupráci s manažérom kvality vykonajú analýzu príčiny vzniku odvolania alebo sťažnosti a vedúci COV prijme príslušné nápravné opatrenie zamedzujúce jeho opakovaniu. Kontrolu plnenia nápravných opatrení vykoná manažér kvality.

Počas celého procesu riešenia odvolania alebo sťažnosti musia byť rešpektované požiadavky na dôvernosť a nediskrimináciu klienta.