

О форме подачи претензий Заказчик информируется до заключения договора на проведение работ по сертификации.

Претензия подается на имя Генерального директора ООО «НПО ИМПУЛЬС» в письменной форме, и должна быть аргументированной.

В тексте претензии должны быть указаны следующие сведения:

- наименование предъявителя претензии;
- адрес, по которому следует направить ответ/уведомление о результатах рассмотрения претензии;
- содержание претензии;
- перечень документов, прилагаемых к претензии (при наличии);
- наименование должности, фамилия и подпись должностного лица, представляющего предъявителя претензии при её подаче, и печать организации;
- контактная информация.

Претензия, поступившая без подписи и печати предъявителя, по телефону или электронной почте, к рассмотрению не принимается. В этом случае предъявителю претензии разъясняются правила подачи претензий, подтверждается готовность реагирования на них со стороны ОС ПиУ ООО «НПО ИМПУЛЬС».

Претензии по вопросам, регламентированным законодательными и нормативными документами в области добровольной сертификации продукции, не рассматриваются.

При работе с претензиями соблюдаются правила обращения с конфиденциальной информацией, составляющей коммерческую тайну

Срок рассмотрения претензии не более 10 (десяти) дней со дня её подачи.

Порядок действий рассмотрения претензий включает:

- прием/получение и регистрацию претензии;
- информирование предъявителя претензии о приеме/получении претензии;
- первичное рассмотрение и оценивание претензии;
- определение её принадлежности к результатам деятельности ОС ПиУ;
- рассмотрение претензии на Координационном совете ООО «НПО ИМПУЛЬС» в случае признания ее правомочной:
 - установление причины, повлекшей предъявление претензии,
 - принятие решения относительно мер, необходимых для урегулирования претензии,
 - определение состава действий по её удовлетворению;
- выполнение и прослеживание установленных действий.

Прием/получение и регистрацию претензий осуществляется в Журнале регистрации претензий.

ОС ПиУ информирует предъявителя претензии в письменной форме о приеме/получении претензии и процедуре рассмотрения претензий.

Ответственность за организацию работы по урегулированию претензии, в том числе в части:

- сбора и проверки всей необходимой информации для удостоверения правильности претензии и подтверждения её обоснованности;
- устранения причины претензии и выполнения корректирующих действий несет руководитель ОС ПиУ.

Первичное рассмотрение претензии проводится в срок не более 3-х рабочих дней с момента ее регистрации.

Если исполнитель по результатам первичного рассмотрения признает аргументы предъявителя претензии необоснованными, он проводит с ним обсуждение претензии.

При достижении соглашения исполнитель должен получить от предъявителя претензии подтверждение о снятии претензии (запись «претензия отозвана» с указанием должности, фамилии и подписи представителя заказчика вносится от руки в нижней части письма заказчика).

Если соглашение не достигнуто, или если исполнитель по результатам первичного рассмотрения признает претензию обоснованной, он информирует об этом руководителя ОС ПиУ.

Решение по претензии может предусматривать:

- обоснованное отклонение претензии и информирование предъявителя претензии о причинах отклонения, возможностях обжалования такого решения;

- признание претензии обоснованной и поручение соответствующим должностным лицам провести необходимые ответные действия (коррекция, корректирующие действия) и проинформировать об этом предъявителя претензии.

Решение по претензии направляется предъявителю претензии в форме официального уведомления о результатах рассмотрения