



PP05 Certifikačný proces

PP05 Certifikačný proces

Vypracoval: Ing. Mark Tomin, PhD. Ing. Zuzana Maslíková JUDr. Eduard Korpáš, PhD. Dátum / Podpis: 13.01.2025	Preskúmal: Ing. Ján Slúka Ing. Mariana Zubáková Dátum / Podpis: 13.01.2025	Schválil: Ing. Katarína Tomin Srdošová, PhD. Dátum / Podpis: 13.01.2025
Účinnosť od: 15.01.2025	Rozdeľovník: <i>Kópia č.1 – web portál</i>	
ORIGINAL	Elektronická forma riadenia	Revízia č.: 1
Poskytnutie cudzím osobám je možné iba po písomnom súhlase vedenia certifikačného orgánu 3EC International a. s. Po vytlačení stráca platnosť!		

OBSAH

Článok	Názov článku
1	Účel
2	Rozsah platnosti
3	Termíny, definície a skratky
4	Certifikačný proces

1 ÚČEL

Tento pracovný postup definuje proces certifikácie 3EC International a. s. (3EC, tiež COMS) v súlade s požiadavkami medzinárodných noriem ISO/IEC 17021-1:2015, ISO/IEC 17021-2:2016, ISO/IEC 17021-3:2017, ISO/IEC TS 17021-9:2016, ISO/IEC TS 17021-10:2018, IAF MD 4:2023, IAF MD 9:2023 a IAF MD22:2023.

2 ROZSAH PLATNOSTI

Všetci pracovníci COMS (interní a externí) sa riadia týmto postupom.

3 TERMÍNY, DEFINÍCIE A SKRATKY

- **3EC International a. s.** – nezávislá certifikačná spoločnosť akreditovaná k vykonávaniu certifikácií systémov manažérstva
- **COMS** – Certifikačný orgán pre systémy manažérstva
- **Klient** – akákoľvek organizácia, ktorej systém manažérstva je auditovaný s cieľom certifikácie
- **certifikovaný klient** – organizácia, ktorej systém manažérstva sa certifikoval
- **audit** - je systematický, nezávislý a zdokumentovaný proces získavania dôkazov auditu a ich objektívneho vyhodnocovania s cieľom určiť rozsah, v akom sa plnia kritériá auditu
- **certifikačný audit systému manažérstva** - prvé preverenie systému manažérstva Klienta
- **dozorný audit systému manažérstva** - dozor nad systémom manažérstva vykonávaný formou pravidelných ročných auditov systému manažérstva
- **následný audit systému manažérstva** - fyzické overenie implementácie nápravných opatrení navrhnutých Klientom v odozve na nezhodu a/alebo nezhody zistené pri certifikačnom, dozornom alebo mimoriadnom audite
- **špeciálny audit systému manažérstva** - preverenie systému manažérstva mimo program predpokladaný schémou 3EC nad systémom manažérstva, ktorý sa vykonáva na žiadosť Klienta rozšíriť rozsah certifikácie, ak sa rozšírenie rozsahu udelenej certifikácie nevykoná počas dozorného auditu. U klientov s certifikovaným systémom manažérstva BOZP 3EC vykoná mimoriadny audit v prípade, že zistí, že došlo k vážnemu prípadu súvisiacemu s bezpečnosťou a ochranou zdravia pri práci, napríklad k vážnej nehode alebo vážnemu porušeniu predpisov, s cieľom vyšetriť, či systém manažérstva Klienta nebol ohrozený a či účinne fungoval
- **mimoriadny audit systému manažérstva** - preverenie systému manažérstva mimo program predpokladaný schémou 3EC nad systémom manažérstva, ktorý sa vykonáva na základe sťažnosti tretej osoby, alebo ak dôjde k podstatným zmenám v systéme manažérstva Klienta alebo ako následné preverenie pri Klientoch s pozastavenou platnosťou certifikátu; v týchto prípadoch môže 3EC vykonať aj preverenie formou neohláseného auditu

- **recertifikačný audit systému manažérstva** - preverenie systému manažérstva po uplynutí 3-ročného certifikačného cyklu
- **transferový audit systému manažérstva** - preverenie systému manažérstva pri transfere certifikácie už udelenej Klientovi od iného akreditovaného certifikačného orgánu počas platnosti certifikačného cyklu
- **dokumenty 3EC** – *POL08 Politika používania certifikačnej značky systému manažérstva* a popřípade ďalšie dokumenty v platnom znení, ak s nimi bol Klient oboznámený, resp. sú verejne dostupné na 3EC stránke

4 CERTIFIKAČNÝ PROCES

4.1 ŽIADOSŤ

Prvým krokom certifikačného procesu je vyplnenie žiadosti [F01 Žiadosť o certifikáciu systémov manažérstva](#), ktorá je verejne dostupná na www.3ec.sk, prostredníctvom ktorej žiadateľ zašle požadované informácie a špecifické údaje o každej prevádzke, ktorá je predmetom certifikácie. Ak je to potrebné, vyplnia sa [F01-EMS Príloha k žiadosti o vypracovanie cenovej ponuky na certifikáciu systému manažérstva environmentu](#), [F01-IMS Príloha k žiadosti o vypracovanie cenovej ponuky na certifikácie IMS](#), [F01-M Príloha k Žiadosti o certifikáciu systému manažérstva podľa ISO 13485](#), [F01-OHS Príloha k Žiadosti o certifikáciu systému manažérstva BOZP](#), [F01 MDSAP](#). V prípade vyššej schémy MDR / IVDR spoločne s ISO 13485 COMS používa [F01Q NR Podklady pre cenovú ponuku](#), [P01 F01Q NR Zoznam výrobkov podľa MDR k podkladom pre cenovú ponuku](#), [P02 F01Q NR Zoznam výrobkov podľa IVDR k podkladom pre cenovú ponuku](#), [P03 F01Q NR Zoznam výrobkov podľa PXVI MDR k podkladom pre cenovú ponuku](#). Po doručení vyplnenej žiadosti COMS vykoná preskúmanie žiadosti a dodatočných informácií o certifikácii [F01-R Preskúmanie žiadosti o certifikáciu systému manažérstva / Preskúmanie pred recertifikačným auditom](#), spolu s relevantnými prílohami k žiadosti.

COMS informuje žiadateľa, či je schopný certifikačný proces v rozsahu svojej akreditácie vykonať. Ak áno, vypracuje klientovi cenovú ponuku a po jej odsúhlasení tiež vypracuje zmluvu (F03/F27). Po podpísaní zmluvy COMS pokračuje v certifikačnom procese.

4.2 PRVOTNÁ CERTIFIKÁCIA – 1. etapa certifikačného auditu

COMS realizuje 1. etapu v súlade s požiadavkami normy EN ISO / IEC 17021-1: 2015 a ostatných vyššie uvedených noriem podľa relevancie. 1. etapa sa realizuje ako povinný krok certifikačného procesu. U veľmi malých organizácii, či organizácii s jednoduchými činnosťami, je možné v rámci preskúmania žiadosti rozhodnúť, že 1. etapa bude vykonaná administratívne v kancelárii COMS preskúmaním dokumentácie po vyžiadaní potrebných informácií. Počas administratívneho preskúmania informácií je vedúci audítor v kontakte s klientom prostredníctvom telefonického, či internetového kontaktu a diskutuje s klientom možné nejasnosti. Vedúci audítor počas 1.etapy posudzuje stav pripravenosti klienta k certifikácii a na vykonanie 2. etapy. Vedúci audítor najmä overí existenciu predpísaných dokumentovaných informácií systému manažérstva, interné audity, preskúmanie dokumentovaných informácií, analýzu rizík, výkonnostné ukazovatele, procesy spoločnosti a identifikuje nedostatky, ktoré by mohli byť v druhej etape klasifikované ako nezhody.

Môže upozorniť na slabšie a silné stránky a príležitosti na zlepšenie systému manažérstva klienta. Diskutuje sa a upresňuje sa aj požadovaný rozsah certifikácie, neaplikovateľné požiadavky a hranice. Slúži k príprave 2. etapy certifikácie. Výsledkom 1. etapy certifikačného auditu je správa o stave pripravenosti organizácie na 2. etapu certifikačného auditu. Správu COMS zasiela klientovi po preskúmaní elektronicky, ak je to relevantné.

4.3 PRVOTNÁ CERTIFIKÁCIA – 2. etapa certifikačného auditu

V dobe medzi prvou a druhou etapou COMS zvažuje potrebu klienta vyriešiť sporné oblasti identifikované v priebehu prvej etapy. COMS preskúmava opatrenia týkajúce sa druhého stupňa. Pokiaľ sa vyskytnú akékoľvek významné zmeny v systéme klienta, ktoré majú významný vplyv na jeho systém riadenia, COMS musí opakovane zvážiť výkon celého prvého stupňa, alebo relevantné časti. V prípade potreby, COMS informuje klienta o tom, že výsledky prvého stupňa môžu posunúť dobu konania druhého stupňa alebo ho zrušiť.

Druhá etapa auditu musí byť zahájená v zmysle uplatniteľných Všeobecných obchodných podmienok 3EC International a. s. dostupných na web stránke spoločnosti. COMS počas druhej etapy vyhodnocuje implementáciu a efektívnosť systému manažérstva klienta. Druhý stupeň musí prebiehať na pracoviskách klienta. Počas 2. etapy sú auditované všetky identifikované procesy organizácie, všetky aplikovateľné požiadavky noriem a súvisiace požiadavky zainteresovaných strán v rámci predmetu a kontextu organizácie, v preskúmanom a schválenom rozsahu certifikácie, ktorý bol odsúhlasený na základe žiadosti o certifikáciu a počas 1. etapy.

Počas auditu sa identifikujú silné a slabé stránky alebo nezhody, v prípade, že príde k nesplneniu požiadaviek referenčnej normy/noríem, kritérií auditu, ako aj príležitosti na zlepšenie efektívnosti manažérskeho systému. Identifikované nezhody môžu byť mále (nesystémové nezhody) alebo veľké (systémové nezhody). Vedúci audítor informuje o ich riešení počas úvodného a záverečného stretnutia. Klient musí vykonať analýzu koreňovej príčiny a opis konkrétnej nápravy a prijaté alebo plánované nápravné opatrenia, zvážiť riziká a príležitosti a zaslať ich vedúcemu audítorovi (v zmysle odsúhlasených termínov podľa [F20 Záznam o nezhode](#)). Nezhody musia byť vyriešené pred konečným rozhodnutím o certifikácii o čom musí existovať objektívny dôkaz a vedúci audítor ich uzavrie v zázname o nezhode, ktorý je zaslaný klientovi po preskúmaní elektronicky spolu so záverečnou správou [F06 Správa z auditu](#).

4.4 ROZHODNUTIE O CERTIFIKÁCI

Na záverečnom stretnutí 2. etapy certifikačného auditu informuje vedúci audítor predstaviteľov klienta o výsledkoch auditu.

Jedná sa o jedno z nasledujúcich doporučení:

- pre udelenie certifikácie s vybranou akreditáciou, ktorou COMS disponuje,
- pre udelenie certifikácie po uzatvorení nezhôd - po overení účinnosti nápravných opatrení,
- pre zamietnutie certifikácie, kedy vedúci audítor neodporúča k certifikácii, vedúci audítor odporúča vykonať opakovaný audit na mieste klienta k overeniu efektívnosti nápravy, nápravných opatrení (pri veľkom počte systémových nezhôd, veľkých nezhôd, t.j. napr. pri celkovej absencii požiadaviek normy/noríem, či vlastnej dokumentácii klienta a pod.)

Rozhodnutie o certifikácii je vydané po preskúmaní všetkých dostupných výstupov z 1. a 2. etapy certifikačného auditu. Záznam o konečnom výsledku preskúmania je zaznamenaný vo formulároch [F13 Rozhodnutie o certifikácii – preskúmanie CBR](#), [F14 Rozhodnutie o certifikácii](#).

4.5 DOZORNÝ AUDIT

COMS preveruje funkčnosť a stupeň implementácie systému manažérstva formou dozorných auditov u certifikovaného klienta, ktoré si zmluvné strany dohodli a naplánovali na celé zmluvné obdobie. Účelom dozorných auditov je potvrdiť oprávnenosť predchádzajúceho úspešného certifikačného procesu.

Termín dozorného auditu je stanovený tak, aby sa audit konal v súlade s požiadavkami medzinárodnej normy ISO/IEC 17021-1:2015 a ostatných vyššie uvedených noriem, ak je to relevantné, t.j. v prípade 1. dozorného auditu vykonaním auditu najneskôr do 12 mesiacov od dátumu vydania prvotného rozhodnutia o certifikácii. COMS vykoná dozorné audity aspoň raz v kalendárnom roku. Predbežný termín je dohodnutý na konkrétnom predchádzajúcom audite s presnosťou na kalendárne dni, o čom audítor uvedie záznam v správe z auditu.

4.6 RECERTIFIKAČNÝ AUDIT

V prípade, že na konci 1. zmluvného obdobia sú výsledky z dozorných auditov vyhovujúce a uspokojujúce, nasleduje recertifikácia systému manažérstva Klienta. Ak certifikovaný klient prejaví vôľu pokračovať v certifikačnom procese, zmluva sa automaticky predlžuje na rovnako dlhé zmluvné obdobie (ak sa zmluvné strany nedohodnú inak). V prípade, že klient nechce pokračovať v certifikácii, musí to písomne oznámiť COMS najneskôr 3 mesiace pred uplynutím 1. a ďalšieho zmluvného obdobia. Toto pravidlo predlžovania doby platnosti zmluvy sa primerane použije aj na ďalšie zmluvné obdobia.

Počas auditu sa identifikujú silné a slabé stránky alebo nezhody, ak príde k nespĺneniu požiadaviek referenčnej normy/noríem, kritérií auditu, ako aj príležitosti na zlepšenie efektívnosti manažérskeho systému. Identifikované nezhody môžu byť malé (nesystémové nezhody) alebo veľké (systémové nezhody). O spôsobe ich vyriešenia informuje počas úvodného a záverečného stretnutia vedúci audítor. Klient musí vykonať analýzu koreňovej príčiny a opis konkrétnej nápravy a prijaté alebo plánované nápravné opatrenia, zvážiť riziká a príležitosti a zaslať ich vedúcemu audítorovi (v zmysle odsúhlasených termínov podľa [F20 Záznam o nezhode](#)). Nezhody musia byť vyriešené pred konečným rozhodnutím o recertifikácii o čom musí existovať objektívny dôkaz a vedúci audítor ich uzavrie v správe o nezhode, ktorá je zaslaná klientovi po preskúmaní elektronicky spolu so záverečnou správou [F06 Správa z auditu](#).

Ak sú recertifikačné činnosti úspešne ukončené pred dátumom skončenia jestvujúcej certifikácie, dátum skončenia novej certifikácie môže byť založený na dátume skončenia jestvujúcej certifikácie. Dátum vydania nového certifikátu je v deň alebo po recertifikačnom rozhodnutí.

Ak COMS nemá ukončený recertifikačný audit alebo nie je schopný overiť implementáciu nápravy a nápravných opatrení pre ktorúkoľvek systémovú nezgodu pred skončením

certifikácie, recertifikácia nie je odporučená a platnosť certifikácie nebude predĺžená. Klient je o tom písomne informovaný a sú mu vysvetlené dôsledky.

Po skončení certifikácie COMS certifikáciu obnoví počas 6 mesiacov za predpokladu, že mimoriadne recertifikačné činnosti sú ukončené, inak vykoná aspoň druhú etapu. Dátum účinnosti certifikátu bude v deň alebo po recertifikačnom rozhodnutí a dátum skončenia je založený na predošlom certifikačnom cykle.

4.7 TRANSFER CERTIFIKÁTU

Pred vykonaním transferového auditu systému manažérstva je klient povinný predložiť COMS platný certifikát systému manažérstva, správu z posledného auditu systému manažérstva, dokumentáciu nápravných činností ku všetkým nezhodám prípadne ďalšie relevantné dokumenty na základe vzájomnej dohody medzi zmluvnými stranami. Platnosť certifikátu v prípade úspešného ukončenia transferu certifikácie systému manažérstva je rovnaká ako platnosť pôvodného vydaného certifikátu preneseného od iného certifikačného orgánu.

4.8 POZASTAVENIE, ZRUŠENIE ALEBO ZÚŽENIE ROZSAHU CERTIFIKÁCIE

Ak sa počas auditu objavia skutočnosti, ktoré indikujú, že certifikovaný systém nespĺňa požiadavky normy/noríem môže COMS pozastaviť, zrušiť alebo zúžiť rozsah certifikácie.

COMS má právo pozastaviť platnosť certifikátu, ak:

- certifikovaný systém manažérstva Klienta trvalo alebo vážnym spôsobom zlyháva plniť požiadavky certifikácie vrátane požiadaviek na efektívnosť systému manažérstva (na základe zistení z auditu alebo opodstatnených sťažností, podnetov tretích strán),
- certifikovaný Klient neumožní, aby sa v požadovaných intervaloch uskutočnili dozorné audity, recertifikačné audity, následné audity, špeciálne audity alebo mimoriadne audity,
- certifikovaný Klient sám požiada o pozastavenie,
- certifikovaný Klient preukázateľne neodstránil auditom zistené nezhody v stanovenej lehote,
- certifikovaný Klient úmyselne zamlčí sťažnosť na svoj systém manažérstva,
- certifikovaný Klient pri konkrétnych alebo avizovaných zmenách v spoločnosti, ktoré sú smerodajné pre certifikáciu, neupovedomí 3EC,
- systém manažérstva Klienta s certifikovaným systémom manažérstva BOZP vážne neplní požiadavky na certifikáciu BOZP v prípade vážnej nehody alebo porušenia predpisov vyžadujúceho kontaktovanie príslušného štátneho orgánu.

COMS oficiálnym listom v tlačenej alebo elektronickej podobe pozastaví platnosť certifikátu, až do doby vyriešenia problému, najviac však na 6 mesiacov. V tomto liste uvedie dôvod pozastavenia certifikátu a určí aj podmienky, ktoré je potrebné splniť pre obnovenie platnosti certifikátu. Počas tejto doby nesmie Klient používať certifikát a všetky reklamné materiály, ktoré obsahujú zmienku o certifikácii. COMS pozastavenie platnosti certifikátu zverejní na svojej webovej stránke.

Ak boli v stanovenej lehote splnené podmienky, potrebné pre obnovenie platnosti certifikátu, COMS obnoví oficiálnym listom platnosť certifikátu. Táto skutočnosť je zverejnená na webovej stránke COMS. V opačnom prípade t.j. ak neboli odstránené

dôvody pozastavenia certifikátu v čase určenom COMS, COMS odoberie (zruší platnosť) certifikácie alebo zúži rozsah certifikácie. COMS písomne v tlačenej alebo elektronickej podobe zúži rozsah certifikácie a vylúči časti, ktoré nespĺňajú požiadavky, ak klient trvalo alebo vážne zlyháva pri plnení požiadaviek certifikácie v týchto častiach rozsahu certifikácie. Akékoľvek takéto zúženie je v súlade s požiadavkami normy použitej pri certifikácii.

COMS oficiálnym listom v tlačenej alebo elektronickej podobe odoberie certifikát, resp. ho vyhlási za neplatný ak:

- sa zneužije certifikát alebo certifikačná značka,
- podľa právneho poriadku alebo rozhodnutím súdu je certifikácia alebo udržanie certifikátu zakázané,
- ak sa tak dohodnú zmluvné strany,
- ak neboli Klientom odstránené dôvody pozastavenia certifikátu v čase určenom 3EC,
- systém manažérstva Klienta s certifikovaným systémom manažérstva BOZP vážne neplní požiadavky na certifikáciu BOZP v prípade vážnej nehody alebo porušenia predpisov vyžadujúceho kontaktovanie príslušného štátneho orgánu.

V liste o odobratí certifikátu COMS uvedie dôvod odobratia spolu s poučením o právnych dôsledkoch odobratia certifikátu. Odobratím certifikátu je Klient povinný vrátiť certifikát COMS, prestať používať logo 3EC a všetky reklamné prostriedky s odkazom na certifikáciu. COMS túto skutočnosť zverejní na svojej webovej stránke.

4.9 ŠPECIÁLNEAUDITY, ROZŠÍRENIE ROZSAHU CERTIFIKÁCIE

Klient, ktorý je držiteľom certifikácie môže požiadať o rozšírenie rozsahu udelenej certifikácie. O spôsobe rozšírenia certifikácie rozhodne COMS, čo zdokumentuje v preskúmaní žiadosti a informuje klienta. Obyčajne dochádza k úprave zmluvy na certifikáciu.

Klient tiež môže požiadať o rozšírenie certifikácie na ďalšie svoje pobočky. O spôsobe rozšírenia certifikácie pre ďalšie pobočky klienta rozhodne COMS, čo zdokumentuje v preskúmaní žiadosti a informuje klienta. Obyčajne dochádza k úprave zmluvy na certifikáciu.

COMS vykoná špeciálny audit systému manažérstva na žiadosť Klienta o rozšírenie rozsahu udelenej certifikácie, ak sa rozšírenie rozsahu udelenej certifikácie nevykoná počas dozorného auditu.

Ďalej sa postupuje podľa bodu 4.4., t.j. potvrdenie rozhodnutia o certifikácii je vykonané preskúmaním všetkých dostupných výstupov z auditu. Ako záznam o výsledku preskúmania je vyplnený formulár [F13 Rozhodnutie o certifikácii – preskúmanie CBR](#), [F14 Rozhodnutie o certifikácii](#).

4.10 MIMORIADNE AUDITY SYSTÉMU MANAŽÉRSTVA

COMS musí vykonať mimoriadny audit certifikovaného Klienta s cieľom preskúmať sťažnosť alebo v prípade zmien klienta uvedených v článku 4.11 alebo ako následné preverenie pri klientoch s pozastavenou platnosťou certifikátu; v týchto prípadoch môže 3EC vykonať aj preverenie formou neohláseného auditu. V takých prípadoch COMS opíše podmienky, za ktorých sa tieto audity majú uskutočniť, a vopred s nimi oboznámi klienta, ako aj venuje zvýšenú pozornosť zostaveniu auditorského tímu, keďže Klient nemá možnosť vyjadriť sa k jeho členom.

COMS jedná v týchto prípadoch zvlášť citlivo a ohľaduplne a v plnej súčinnosti s certifikovaným klientom, aby takýto audit minimálne narušil chod organizácie a aby sa predišlo námietkam.

Potvrdenie rozhodnutia o certifikácii je vykonané preskúmaním všetkých dostupných výstupov z auditu. Ako záznam o výsledku preskúmania je vyplnený formulár [F13 Rozhodnutie o certifikácii – preskúmanie CBR](#), [F14 Rozhodnutie o certifikácii](#).

4.11 ZMENY U KLIENTA

Certifikovaný klient je povinný bezodkladne informovať COMS o akýchkoľvek významných zmenách svojich činností a/alebo produktov (výrobov a/alebo služieb, počet zamestnancov a pod.) v systéme manažérstva alebo o zmene akýchkoľvek iných okolností, ktoré môžu ovplyvniť ďalšiu spôsobilosť jeho systému manažérstva plniť požiadavky príslušnej normy (noriem) použitej (použitých) na certifikáciu alebo platnosť certifikátu. Pod takýmito významnými zmenami sa rozumejú napr.:

- zmeny legislatívneho, obchodného, organizačného štatútu alebo vlastníctva,
- organizácie a manažmentu (napr. kľúčových riadiacich pracovníkov, pracovníkov prijímajúcich rozhodnutia, odborných pracovníkov),
- kontaktnej adresy a pracovísk,
- predmetu činností zahrnutých do certifikovaného systému manažérstva,
- zásadných zmien systému manažérstva a postupov.

Za významnú zmenu sa považuje všetko, čo môže byť dôvodom na výkon mimoriadneho alebo následného auditu, prípadne zmeny vystaveného certifikátu. COMS posúdi závažnosť zmien a prijme adekvátne opatrenia o ktorých bezodkladne informuje klienta.

Klient, ktorý má certifikovaný systém manažérstva BOZP, je povinný bezodkladne informovať COMS o výskyte vážnej nehody alebo porušenia predpisov vyžadujúceho kontaktovanie príslušného orgánu štátnej správy.

4.12 ODVOLANIA A SŤAŽNOSTI

Ak klient nesúhlasí s konečným rozhodnutím COMS o neudelení, pozastavení alebo zrušení certifikácie alebo zúžení rozsahu certifikácie, môže voči nemu podať odvolanie, ktoré musí byť doručené do COMS písomne formou doporučenej pošty alebo kuriérskej služby v lehote do 15 kalendárnych dní od doručenia dokumentu, ktorý je predmetom odvolania. Klient môže proti postupom alebo činnostiam COMS vzniesť sťažnosť. Rovnaké právo má tretia strana v prípade sťažnosti na certifikovaný systém manažérstva Klienta. Sťažnosť musí byť podaná písomne formou doporučenej pošty alebo kuriérskou službou.



PP05 Certifikačný proces

Vo všeobecnosti platí, že odvolanie alebo sťažnosť musia byť podané v prvej inštancii u COMS. V prípade, že odvolanie alebo sťažnosť nebudú akceptované COMS ako prvou inštanciou, má klient, resp. tretia strana právo obrátiť sa písomne na príslušný akreditačný orgán. O výsledku odvolacieho konania alebo výsledku vybavovania sťažnosti COMS informuje klienta alebo tretiu stranu písomne formou doporučenej pošty alebo kuriérskou službou v lehote 30 dní (v prípade sťažnosti môže COMS v opodstatnených prípadoch predĺžiť lehotu na 60 dní) od ich doručenia.

V prípade podania sťažnosti, odvolania proti COMS, COMS pri preskúmaní a rozhodnutí o sťažnosti, odvolaní nekoná diskriminačne voči sťažovateľovi, odvolateľovi.

Politika vybavovania sťažností a Politika vybavovania odvolania sú dostupné na www.3ec.sk.