Vojenský technický a skúšobný ústav ZÁHORIE
905 24 pošta Senica
Certifikačný orgán certifikujúci výrobky
Autorizovaná osoba SKTC-173

Sťažnosti a odvolania

Zákazník má právo podať odvolanie proti výsledku certifikačného procesu, prijatému certifikačnému rozhodnutiu, prípadne podať sťažnosť voči činnosti Certifikačného orgánu certifikujúceho výrobky VTSÚ Záhorie (ďalej len „COCV“). Sťažnosť, prípadne odvolanie sa uplatňujú u vedúceho COCV, ktorý je zodpovedný za ich vybavenie. Zákazník musí podať odvolanie resp. sťažnosť písomne poštou alebo mailom v lehote 15 dní odo dňa obdržania výstupu COCV, spolu s odôvodnením a dôkazmi.

Odvolania proti výsledku certifikačného procesu, prípadne sťažnosť voči činnosti COCV zaevidujú pracovníci Pracoviska koordinácie skúšok v Knihe sťažností zákazníka, ich riešení a nápravných opatrení č. VTSÚ-17/107-6.

Po prijatí sťažnosti alebo odvolania COCV posúdi, či sa sťažnosť alebo odvolanie týka certifikačných činností, za ktoré je zodpovedný. Opodstatnenie sťažností preskúmava, potvrdzuje a schvaľuje vedúci COCV. V prípade oprávnenej sťažnosti potvrdí COCV zákazníkovi prijatie odvolania resp. sťažnosti písomne do 10 pracovných dní odo dňa doručenia.
Lehota na vybavenie odvolania alebo sťažnosti je 30 dní odo dňa doručenia. Ak sa zistí, že si riešenie odvolania alebo sťažnosti vyžaduje dlhšie časové obdobie, túto skutočnosť COCV písomne oznámi zákazníkovi a dohodne s ním ďalší postup a termín riešenia.

Pri oprávnenej sťažnosti poverí vedúci COCV pracovníka, ktorý nebol a nie je zapojený do činnosti, ktorej sa odvolanie resp. sťažnosť týka, aby vykonal analýzu vzniku príčin odvolania resp. sťažnosti, navrhol nápravné opatrenie, zabezpečil vykonanie nápravného opatrenia a vypracoval výstup. Vedúci COCV schvaľuje navrhnuté nápravné opatrenia a je zodpovedný za to, že na vyriešenie sťažnosti reps. odvolania sa prijali a zrealizovali všetky potrebné a vhodné činnosti. COCV po ukončení vybavenia sťažnosti alebo odvolania oznámi túto skutočnosť písomne zákazníkovi.
Ak sa sťažnosť resp. odvolanie týka vedúceho COCV, za hodnotenie a prijímanie rozhodnutí zodpovedá riaditeľ Autorizovanej osoby SKTC-173 VTSÚ Záhorie.

Z každého rokovania so zákazníkom, ktorý podal odvolanie alebo sťažnosť, musí byť vyhotovený zápis. Zákazník a COCV obdrží jeden výtlačok.

V prípade vyriešenia sťažnosti alebo odvolania dohodou zúčastnených strán sa sťažnosť alebo odvolanie uzatvára podpísaním zápisu o vyriešení sťažnosti.

V prípade, že zákazník nesúhlasí so spôsobom vyriešenia sťažnosti alebo odvolania, môže na vyriešenie využiť iné zákonné možnosti.

Ak je sťažnosť alebo odvolanie oprávnené, COCV zruší alebo zmení svoje pôvodné rozhodnutie a vydáva nové výstupné dokumenty, ktoré sú identifikovateľne odlíšené od pôvodných.

Náklady spojené s riešením odvolania alebo sťažnosti uhradí zákazník len v prípade, ak odvolanie alebo sťažnosť neboli opodstatnené.

Záhorie: 19.12.2023