

SC DELTA CERTIFICĂRI SRL

# POLITICA PRIVIND TRATAREA APELURILOR ȘI RECLAMAȚIILOR

---

**Elaborat:**

*Manager Calitate*

*Bucșa Claudia*

*Data: 15.04.2013*

**Aprobat:**

*Administrator*

*Marius Sălăgean*

*Data: 18.04.2013*

## **POLITICA**

Scopul prezentei politici este câștigarea și menținerea încrederii părților interesate, că reclamațiile și apelurile vor fi tratate într-un mod adecvat și va fi depus un efort rezonabil pentru a fi rezolvate

Capacitatea de răspuns eficace la reclamații/apeluri este un mecanism important pentru protecția Delta Certificări, a clienților săi și a altor utilizatori ai certificării împotriva erorilor, omisiunilor sau a conduitei inadecvate dar și unul dintre mijloacele de obținere a feedback-ului de la clienți

Orice parte interesată poate trimite apeluri/reclamații, în scris, la adresa Delta Certificări: Tg-Mureș, Str. Transilvania, Nr.24, Ap.9 jud. Mureș; E-mail: [office@deltacertificari.ro](mailto:office@deltacertificari.ro) sau Fax: 0365 402 737

Toate reclamațiile și apelurile sunt înregistrate, investigate și soluționate într-un termen rezonabil

Procesul de primire, evaluare și luare a deciziei referitoare la reclamație/apel este supus cerințelor de confidențialitate, obiectivitate și transparență

Persoanele angajate în procesul de tratare a apelurilor/reclamațiilor sunt neimplicate anterior în subiectul apelului/reclamației

DELTA Certificări comunică în scris apelantului, reclamantului decizia de soluționare a apelului/reclamației precum și necesitatea de a întreprinde corecții și acțiuni corective adecvate

DELTA Certificări stabilește împreună cu clientul/reclamantul dacă și în ce măsură subiectul reclamației și rezolvarea sa trebuie făcute publice

Reclamațiile sunt soluționate la nivelul DELTA Certificări iar Apelurile de către Comitetul de Apel

Descrierea procesului de tratare a apelurilor/reclamațiilor accesibilă pe site-ul al societății [www.deltacertificari.ro](http://www.deltacertificari.ro)

În calitate de Administrator unic DELTA Certificări SRL mă angajez să depun toate eforturile pentru a asigura implementarea și respectarea prezentei politici.

Prezentul document este public, accesibil pe site-ul al societății [www.deltacertificari.ro](http://www.deltacertificari.ro)

Această politică este ediție nouă.