

Procedura rešavanja prigovora

Prigovori se rešavaju po načelu nadležnosti:

- I nivo – direktor ili lice kojeg imenuje direktor
- II nivo – komisija za rešavanje prigovora
- III nivo – arbitraža
- IV nivo – sudski organ

Imenovani ne mogu učestvovati u rešavanju prigovora ako su učestvovali u procesu koji je predmet prigovora.

Prigovor se može uputiti verbalno, telefonom ali obradi prigovora će se pristupiti samo ako je dostavljen u pisanom obliku, elektronski ili poštom.

Podnosilac prigovora obavezan je da dokumentovano detaljno i jasno opiše svoje nezadovoljstvo.

Ukoliko se prigovor ne odnosi na proces certifikacije organskog proizvoda, ECOVIVENDI doo će prigovor smatrati neosnovanim, neće uzeti u razmatranje a zainteresovana strana će dobiti obaveštenje.

Rok za podnošenja prigovora je 7 dana od datuma nastanka uzroka, odnosno u slučaju Izveštaja o kontroli / Obaveštenja o odluci o certifikaciji 7 dana od datuma prijema.

Prigovarač se obaveštava o rezultatima obrade prigovora pri čemu prigovarač treba u pisanom obliku da se izjasni u roku od 7dana u vezi rezultata.

Ukoliko prigovarač u datim rokovima ne uputi prigovor ili odgovor po prigovoru, ECOVIVENDI će smatrati da je realizacija usluge prihvaćena odnosno da je saglasan sa odlukom po prigovoru.

U slučaju kada podnosilac prigovora uputi prigovor van roka pri čemu isti utiče na predmet i obim kontrolisanja, ispunjenje zahteva za certifikaciju ili realizaciju ugovorenih obaveza, ECOVIVENDI će ovu aktivnost shvatiti kao informaciju i preduzeće adekvatne mere predostrožnosti.

Podnosilac prigovora se obaveštava o rezultatima, dostavljanjem odluke, u roku od 5 dana od datuma donošenja odluke.