

Испытательная лаборатория (центр) ООО ИЦ «Инжтехлифт»

РАССМОТРЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЙ (ЖАЛОБ, АППЕЛЯЦИЙ) ПО ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ИСПЫТАТЕЛЬНОЙ ЛАБОРАТОРИИ (ЦЕНТРА).

1. При возникновении спорных вопросов в случае несогласия заявителя с результатами оценки соответствия или инспекционного контроля, заявитель имеет право направить в испытательную лабораторию (центр) ООО ИЦ «Инжтехлифт» претензию, апелляции и жалобы – далее «Претензия».

2. Претензия подается в письменной форме и подписывается заявителем. Претензия может направляться по почте или вручается лично.

3. Претензия регистрируется в журнале регистрации претензий полученных от потребителей и направляется на рассмотрение руководителю Испытательной лаборатории (центра).

4. Руководитель Испытательной лаборатории (центр) ООО ИЦ «Инжтехлифт», определяет лицо, ответственное за подготовку претензии к рассмотрению.

5. Подготовка включает в себя получение необходимой информации и подготовку предложений по проведению дополнительных мероприятий (при необходимости) и составу заседания комиссии (если Испытательная лаборатория (центр) ООО ИЦ «Инжтехлифт») принимает решение о рассмотрении претензии на заседании комиссии).

6. Руководитель Испытательной лаборатории (центра) ООО ИЦ «Инжтехлифт» рассматривает претензию (при необходимости - с привлечением специалистов Испытательной лаборатории (центра), выбор специалистов определяется предметом спора) и выносит решение.

7. Рассмотрение претензия оформляется протоколом.

8. В ходе рассмотрения претензия может быть установлена необходимость получения дополнительных материалов или проведения мероприятий. В этом случае комиссия может собираться повторно.

9. Окончательное решение по претензии принимает руководитель Испытательной лаборатории (центра) ООО ИЦ «Инжтехлифт» с учетом результатов рассмотрения претензии.

Решение должно содержать:

- при полном или частичном удовлетворении претензии – срок и способ ее удовлетворения;

- при полном или частичном отказе в удовлетворении претензия – причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты и нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;

- при необходимости перечень документов, подтверждающих обоснованность решения.

10. Решение по претензии направляется заявителю в письменном виде с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку.

11. Испытательная лаборатория (центр) после рассмотрения претензии при необходимости или по просьбе заявителя возвращает ему подлинники представленных документов, в Испытательной лаборатории (центре) остаются заверенные Испытательной лабораторией (центром) копии, а также 2-й экземпляр решения.

12. Срок рассмотрения претензии – не более 1 месяца со дня регистрации претензии.

13. При необходимости проведения дополнительных мероприятий для принятия решения по претензии (испытаний, экспертиз и т.п.), Испытательная лаборатория (центр) ООО ИЦ «Инжтехлифт» официально информирует об этом заявителя.

14. В случае неудовлетворенности принятым Испытательной лабораторией (центром) ООО ИЦ «Инжтехлифт» решением заявитель вправе обратиться с апелляцией в аккредитующий орган в установленном порядке.