

## Process för tvister och överklaganden

### Syfte

Att beskriva processen för att ta emot, utvärdera och fatta beslut vid tvister och överklaganden.

### Omfattning

Denna process ska användas av Intertek Certification och kunder till Intertek Certification som vill bestrida en avvikelser eller ett certifieringsbeslut, inklusive tillfälligt indragande, tillbakadragande och/eller en reducering av omfattningen. Processen gäller också när en kund som är missnöjd med resultatet av tvisteprocessen vill överklaga beslutet.

### Definitioner

**Tvist:** En skillnad i tolkningar av ett krav som motiverar en formell dokumentation för vidare utvärdering. Vid oenighet kan kunden bestrida ett beslut.

**Överklagande:** En formell begäran om omprövning av ett beslut rörande en tvist.

## 1 Tvist – överklaga beslut

- 1.1 En kund som vill överklaga ett Intertekbeslut ska meddela detta inom 30 dagar från beslutsdatum. Detta görs via email till: [disputes.appeals.ba@intertek.com](mailto:disputes.appeals.ba@intertek.com)
- 1.2 Inom 10 arbetsdagar ska Intertek bekräfta mottagandet genom en formell korrespondens med kunden, om inte ett beslut vidarebefordras till kunden inom 10 dagar från det att överklagandet tagits emot.
- 1.3 Kvalificerad personal som inte var involverad i revisionen och/eller den beslutsprocessen som tvisten rör kommer att genomföra utredningen. Utredningen kan inkludera en granskning av kundens dokumenterade överklagande, relaterade rapporter och konsultation med medlemmar i revisionslaget liksom med kundens ledning.
- 1.4 Intertek ska dokumentera beslutet rörande resultatet från utredningen och vidarebefordra den till kunden inom 30 arbetsdagar från det att överklagandet togs emot. Intertek ska också informera kunden om rätten att överklaga även detta beslut.

## 2 Överklagande

- 2.1 En kund som vill utöva sin rätt att överklaga ett beslut till följd av en tvist ska, inom 30 dagar från beslutsdatum, skicka överklagandet till Intertek via email till: [disputes.appeals.ba@intertek.com](mailto:disputes.appeals.ba@intertek.com)
- 2.2 Inom 10 arbetsdagar från det att överklagandet tagits emot ska Intertek bekräfta mottagandet genom en formell korrespondens med kunden.
- 2.3 Överklaganden kommer att hanteras av en panel med tre medlemmar som utses av Interteks ledning.
- 2.4 Panelen är ansvarig för att överklagandet utreds, valideras och beslutet dokumenteras. Medlemmarna i överklagandepanelen ska grunda sin dom på de fakta och bevis som erhållits. Överklagandepanelen kan välja att höra muntliga vittnesmål från båda parter
- 2.5 Intertek ska dokumentera beslutet rörande resultatet från den grundliga och kompletta utredningen och vidarebefordra den till kunden inom 30 arbetsdagar från det att överklagandet togs emot.
- 2.6 Panelens beslut är Interteks slutgiltiga beslut.