

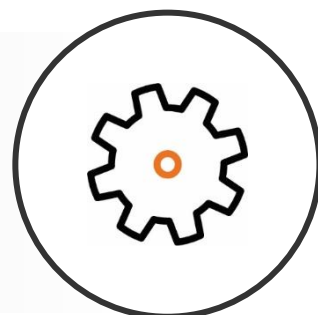


The world-leading
Wood pellet certification

ENplus® Procedurální dokument

*Postup pro podávání stížností a
odvolání*

ENplus® PD 2002: 2022, první vydání



Platí celosvětově kromě Německa

EPC/ Bioenergy Europe
Place du Champ de Mars 2
1050 Brusel, Belgie
Tel: + 32 2 318 40 35,
E-mail: enplus@bioenergyeurope.org

Česká peleta, z.s.p.o.
Ruská 294
252 29 Dobřichovice
Tel: + 420 724 611 316
E-mail: enplus@ceska-peleta.cz

Název dokumentu: Stížnosti a odvolání

Označení dokumentu: ENplus® PD 2002:2022, první vydání

Schválil: Valné shromáždění Evropské rady pro pelety

Datum schválení: 27.09.2022

Datum zveřejnění: 01.10.2022

Datum vstupu v platnost: 01.01.2023

Upozornění na autorská práva

© Bioenergy Europe 2022

Tento dokument je chráněn autorskými právy společnosti Bioenergy Europe. Tento dokument je volně k dispozici na oficiálních webových stránkách ENplus® (www.enplus-pellets.eu) nebo na vyžádání.

Žádná část tohoto dokumentu, na kterou se vztahují autorská práva, nesmí být měněna nebo doplňována, reprodukována nebo kopírována v jakékoli formě nebo jakýmkoli prostředky pro komerční účely bez souhlasu společnosti Bioenergy Europe.

Jediná oficiální verze tohoto dokumentu je v angličtině. Překlad tohoto dokumentu může zajistit EPC / Bioenergy Europe nebo národní držitel licence / národní sdružení pro podporu. V případě jakýchkoli pochybností je rozhodující anglická verze.

Předmluva

Evropská rada pro pelety (European Pellet Council, EPC), která byla založena v roce 2010 a je součástí sítě Bioenergy Europe AISBL, je zastřešující organizací, která zastupuje zájmy evropského odvětví dřevěných pelet. Jejími členy jsou národní sdružení zabývající se peletami nebo s peletami souvisejícími z mnoha zemí v Evropě i mimo ni. EPC poskytuje peletovému sektoru platformu pro diskusi o otázkách, které je třeba zvládnout při přechodu z výklenkového produktu na významnou energetickou komoditu. Mezi tyto otázky patří standardizace a certifikace kvality pelet, bezpečnost, zabezpečení dodávek, vzdělávání a školení a zařízení pro měření kvality pelet.

Deutsches Pelletinstitut GmbH (**DEPI**) byl založen v roce 2008 jako dceřiná společnost Deutscher Energieholz- und Pellet-Verband e. V. (Německý svaz pro dřevěná paliva a pelety) (DEPV) a poskytuje komunikační platformu a kompetenční centrum pro témata související s vytápěním dřevěnými peletami. V roce 2010 vytvořila **DEPI** ve spolupráci s Německým výzkumným centrem pro biomasu v Lipsku (DBFZ) a rakouskou společností proPellets program ENplus®. V roce 2011 přešla práva na ochrannou známku pro všechny země s výjimkou Německa na EPC.

V současné době je EPC řídicím orgánem systému certifikace kvality ENplus® pro všechny země s výjimkou Německa, které je řízeno společností **DEPI**.

Tento dokument vstupuje v platnost 1. ledna 2023.

Obsah

Předmluva.....	3
Úvod	5
1. Oblast působnosti	6
2. Normativní odkazy	7
3. Termíny a definice	8
4. Obecné požadavky	12
5. Způsobilost stížností a odvolání.....	13
6. Postup řešení stížností a odvolání.....	15
7. Vedení záznamů	16
Annex A. Záznamy týkající se procesu řešení stížností/odvolání	17

Úvod

Klíčovým cílem systému ENplus® je řídit ambiciózní certifikační systém, který prosperuje v oblasti konzistentních dřevěných pelet vysoké kvality. **Logo ENplus®** umožňuje transparentním a ověřitelným způsobem informovat zákazníky a spotřebitele o kvalitě pelet.

Dřevěné pelety jsou obnovitelné palivo vyráběné především z pilinových zbytků. Dřevěné pelety se používají jako palivo pro vytápění obytných budov i pro průmyslové hořáky. Jedná se o rafinované palivo, které se může při manipulaci poškodit. Z tohoto důvodu je řízení kvality nezbytností a mělo by pokrývat celý dodavatelský řetězec, od výběru suroviny až po konečnou dodávku konečnému uživateli.

Systém ENplus® zahrnuje technické vlastnosti pelet, řízení kvality související s vlastnostmi pelet a spokojenost zákazníků v rámci celého dodavatelského řetězce od výroby pelet až po jejich konečné použití.

Systém ENplus® je primárně zaměřen na sektor vytápění domácností a komerčních zařízení, ale certifikace ENplus® je k dispozici i všem ostatním subjektům v odvětví pelet.

Otevřená, transparentní a na **konsensu** založená účast hmotně dotčených **zúčastněných stran** na mezinárodní i vnitrostátní úrovni je zásadním prvkem při vývoji systému ENplus®.

Tento dokument vychází z ISO/IEC Guide 59 a respektuje smluvní dohodu mezi Bioenergy Europe/EPC a **DEPI**, která je zakladatelem systému ENplus®.

Výraz "musí" se v tomto dokumentu používá k označení těch ustanovení, která jsou závazná. Výraz "měl by" se používá k označení těch ustanovení, která sice nejsou povinná, ale jejichž přijetí a provádění se očekává. Výraz "lze" se v celém dokumentu používá k označení těch povolení, která jsou v tomto dokumentu vyjádřena. Výraz "může" se vztahuje jak na schopnost uživatele, tak na možnost, kterou má uživatel k dispozici, jak je uvedeno v tomto dokumentu.

Tučně psané pojmy jsou definovány v kapitole 3. Termíny a definice.

1. Oblast působnosti

Tento dokument podrobně popisuje postupy pro **podávání stížností** a **odvolání pro mezinárodní vedení ENplus®** a **národní držitele licencí ENplus®**, které se týkají certifikace ENplus® ve všech zemích kromě Německa, včetně následujících rozhodnutí a činností:

- a) vývoj **dokumentace ENplus®** ;
- b) výklad požadavků normy ENplus® ;
- c) licencování **ochranných známek ENplus®** ;
- d) řešení a vyšetřování podvodů s **ochrannými známkami ENplus®** ;
- e) seznam **certifikačních orgánů ENplus®** a **zkušebních orgánů ENplus®** ;
- f) činnosti subjektů certifikovaných podle normy ENplus® mimo Německo a shodu jejich výrobků s požadavky normy ENplus® ;
- g) rozhodnutí a činnosti **certifikačních orgánů ENplus®** a **zkušebních orgánů ENplus®** a jejich soulad s požadavky ENplus®.

POZNÁMKA: Veškeré **stížnosti** nebo **odvolání** týkající se certifikace ENplus® v Německu je třeba adresovat společnosti **DEPI**, která působí jako řídicí orgán ENplus® pro Německo.

2. Normativní odkazy

Následující dokumenty, na které se odkazuje, jsou pro použití tohoto dokumentu zásadní. U odkazů s datem se použije pouze příslušné vydání. Pro nedatované odkazy platí poslední vydání odkazovaného dokumentu (včetně všech změn).

ISO/IEC 17065, *Posuzování shody - Požadavky na orgány certifikující výrobky, procesy a služby*

ENplus® ST 1001, *ENplus® dřevní pelety - Požadavky na podniky*

ENplus® ST 1002, *Požadavky na certifikační a zkušební orgány provozující certifikaci ENplus®.*

ENplus® ST 1003, *Použití ochranných známek ENplus® - Požadavky*

3. Termíny a definice

3.1 odvolání

Písemná žádost jakékoli osoby nebo organizace (odvolatel) o přezkoumání jakéhokoli rozhodnutí, které se odvolatele týká, učiněného **vedením systému ENplus®**, pokud se odvolatel domnívá, že taková rozhodnutí byla přijata v rozporu s požadavky nebo postupy systému ENplus®.

POZNÁMKA: Tato nepříznivá rozhodnutí mohou zahrnovat:

- a) zamítnutí žádosti o používání **ochranných známek ENplus®** ;
- b) zamítnutí žádosti o zápis do seznamu certifikačních a zkušebních orgánů ENplus®.

3.2 pelety v pytlích

Pelety v balicí jednotce, která chrání pelety před zhoršením kvality, s hmotností náplně od 5 kg do 50 kg.

POZNÁMKA 1: Typickým příkladem obalové jednotky pro **pytlované pelety** je plastový sáček.

POZNÁMKA 2: Požadavky na použití konstrukce vaku ENplus® jsou definovány v normě ENplus® ST 1003.

3.3 velký pytel

Flexibilní kontejner pro volně ložené látky (FIBC) vyrobený z pružné tkaniny, který je určen pro skladování a přepravu **volně ložených pelet** s typickou kapacitou 1 500 l. Dodávka pelet ve **velkých pytlích** se považuje za dodávku **volně ložených pelet**.

POZNÁMKA 1: **Velký pytel** může být zapečetěný nebo nezapečetěný.

POZNÁMKA 2: Dodávka pelet ve **velkých pytlích** se považuje za **dodávku ve velkém měřítku**.

3.4 volně ložené pelety

Pelety jiné než **pelety v pytlích** vyráběné, skladované, zpracovávané nebo přepravované volně.

POZNÁMKA: Mezi **volně ložené pelety** patří také pelety ve **velkých pytlích**.

3.5 společnost

Subjekt, který implementuje požadavky normy ENplus® ST 1001.

3.6 stížnost

Písemné vyjádření nespokojenosti (jiné než **odvolání**) od jakékoli osoby nebo organizace, které se týká činnosti **vedení systému ENplus®** , **certifikačních orgánů ENplus®** , **zkušebních orgánů ENplus®** a/nebo certifikované **společnosti ENplus®**.

3.7 konsenzus

Obecná shoda, která se vyznačuje tím, že žádná důležitá část dotčených zájmů nemá trvalý odpor k podstatným otázkám, a procesem, který zahrnuje snahu o zohlednění názorů všech dotčených stran a o sladění všech protichůdných argumentů.

POZNÁMKA: **Konsenzus** nemusí znamenat jednomyslnost [ISO/IEC Guide 2].

3.8 DEPI

DEPI (Deutsches Pelletinstitut GmbH) je řídicím orgánem ENplus® pro Německo, certifikačním orgánem odpovědným za všechny certifikační činnosti v Německu a působí jako kontrolní orgán v Německu.

3.9 ENplus® certifikační orgán

Orgán, který je uznán k provádění certifikace v rámci certifikačního systému ENplus®.

3.10 Certifikační pečeť ENplus®

Výrazná grafika sestávající z **loga ENplus®** a jedinečného **ID ENplus®**.

POZNÁMKA: Použití **certifikační pečeti ENplus®** je popsáno v normě ENplus® ST 1003.

3.11 Dokumentace ENplus®

Dokumenty, které obsahují požadavky, pokyny a postupy systému ENplus®.

POZNÁMKA: Struktura **dokumentace ENplus®** je uvedena v ENplus® PD 2001, příloha A a zahrnuje **normy ENplus®**, pokyny ENplus® a procesní dokumenty ENplus®.

3.12 ENplus® ID

Jedinečný alfa-číselný kód, který vydává **vedení** příslušného **systému ENplus®** každé **společnosti s** certifikátem ENplus®.

POZNÁMKA: Použití **identifikátoru ENplus®** je popsáno v dokumentu ENplus® ST 1003.

3.13 ENplus® Mezinárodní management

Bioenergy Europe AISBL zastoupená Evropskou radou pro pelety (EPC) je řídicím orgánem certifikačního systému ENplus® s celkovou odpovědností za řízení systému ENplus® mimo Německo.

3.14 ENplus® logo

Výrazný grafický design, který je registrovanou ochrannou známkou a který je také součástí **certifikační pečeti ENplus®, pečeti kvality ENplus®** a **servisní značky ENplus®** spolu s **identifikačním číslem ENplus®**.

POZNÁMKA: Použití **loga ENplus®** je popsáno v dokumentu ENplus® ST 1003.

3.15 ENplus® Národní držitel licence

Řídicí orgán certifikačního systému ENplus® jmenovaný **mezinárodním vedením ENplus®**, který řídí systém ENplus® v konkrétní zemi.

POZNÁMKA: Kontaktní údaje **národních poskytovatelů licence ENplus®** jsou k dispozici podle jednotlivých zemí na **oficiálních webových stránkách ENplus®**.

3.16 ENplus® logo třídy kvality

Výrazná grafika odkazující na třídy kvality ENplus®.

POZNÁMKA: Použití **loga třídy kvality ENplus®** je popsáno v normě ENplus® ST 1003.

3.17 ENplus® pečeť kvality

Výrazná grafika odkazující na třídy kvality ENplus®, která se skládá z **loga ENplus®**, **loga třídy kvality ENplus®** a jedinečného **ID ENplus®**.

POZNÁMKA: Použití **pečeti kvality ENplus®** je popsáno v normě ENplus® ST 1003.

3.18 ENplus® správa schématu

Řídící orgán certifikačního systému ENplus®, kterým je buď **mezinárodní vedení ENplus®**, **národní držitel licence ENplus®**, nebo **DEPI** působící v příslušných regionech.

POZNÁMKA: Kontaktní údaje na **vedení systému ENplus®** jsou k dispozici podle jednotlivých zemí na **oficiálních webových stránkách ENplus®**.

3.19 ENplus® servisní značka

Rozlišovací grafika vydaná příslušným **vedením systému ENplus®** každému certifikovanému **poskytovateli služeb ENplus®**, která obsahuje logo **poskytovatele služeb ENplus®** a **identifikační číslo ENplus®**.

POZNÁMKA: Použití **servisní značky ENplus®** je popsáno v dokumentu ENplus® ST 1003.

3.20 ENplus® zkušební orgán

Orgán, který je uznán k provádění zkoušek v rámci certifikačního systému ENplus®.

[zdroj: upraveno podle ISO 17020]

3.21 ENplus® ochranné známky

Materiál chráněný autorským právem a ochrannou známkou ENplus® (obrazové a slovní značky ENplus®), který odkazuje na kvalitu pelet podle certifikačního systému ENplus®.

3.22 dodávky velkého rozsahu

Dodávka **volně ložených pelet** zákazníkovi jiná než **dodávka malého rozsahu**, včetně skladování.

POZNÁMKA: Příklady **velkoobjemových dodávek**: dodávka celého kamionového nákladu jednomu konečnému uživateli nad 20 tun, dodávka **obchodníkovi**, dodávka vlakem nebo lodí, dodávka **velkých pytlů**.

3.23 oficiální webové stránky ENplus®

Oficiální internetové stránky programu ENplus®, které spravuje **ENplus® International Management** (www.enplus-pellets.eu) pro všechny země kromě Německa a **DEPI** (www.enplus-pellets.de) pro Německo.

3.24 výrobce

Společnost vyrábějící dřevěné pelety.

POZNÁMKA: **Výrobce**, který obchoduje s vlastními peletami prostřednictvím **velkoobjemových dodávek**, se nepovažuje za **obchodníka**. **Výrobce** je považován za **obchodníka**, pokud jeho obchodní činnost zahrnuje **dodávky v malém rozsahu** nebo obchoduje s peletami pořízenými od jiných **společností**.

3.25 poskytovatel služeb

Společnost, která nabízí následující služby, aniž by vlastnila pelety.

- a) pytlování pelet;
- b) **dodávky** pelet v **malém rozsahu**;
- c) skladování **volně ložených pelet v** zařízení, z něhož jsou pelety dodávány konečným uživatelům.

POZNÁMKA: **Výrobce** nebo **obchodník** se také může stát **poskytovatelem služeb** pro jinou **společnost**, pokud nemá vlastnické právo k peletám a provádí výše definované činnosti.

3.26 dodávky v malém rozsahu

Dodávka **volně ložených pelet** konečnému uživateli, která nepřesahuje 20 tun. To nezahrnuje dodávky pelet ve **velkých pytlích** a **prodejní automaty**.

POZNÁMKA: Typickým příkladem **dodávky v malém rozsahu** je **dodávka** pelet více koncovým uživatelům (domácnostem) po jedné trase (multi-drop).

3.27 zainteresované strany

Osoba, skupina nebo organizace se zájmem o předmět normalizace.

3.28 standard

Dokument vytvořený na základě **konsensu** a schválený uznávaným orgánem, který stanoví pro společné a opakované použití pravidla, pokyny nebo charakteristiky činností nebo jejich výsledků, jejichž cílem je dosažení optimálního stupně nebo řádu v daném kontextu.

POZNÁMKA: **Normy** by měly být založeny na konsolidovaných výsledcích vědy, techniky a zkušeností a měly by být zaměřeny na podporu optimálních přínosů [ISO/IEC Guide 2].

3.29 obchodník

Společnost obchodující s dřevěnými peletami. Může zahrnovat skladování a/nebo dodávku pelet.

POZNÁMKA: Pojem "**obchodník**" zahrnuje také pojem "**výrobce**", pokud obchodní činnost **výrobce** zahrnuje **dodávky v malém měřítku** nebo obchoduje s peletami pořízenými od jiných **společností**.

3.30 prodejní automat

Samoobslužný stroj pro dodávky malých množství **volně ložených pelet** koncovým uživatelům.

POZNÁMKA: Samoobslužné automaty pro odběr pelet **obchodníky, poskytovateli služeb** nebo subdodavateli nejsou z hlediska této **normy prodejními automaty**.

4. Obecné požadavky

4.1 Stížnosti podané **mezinárodnímu vedení ENplus®** nebo **národnímu držiteli licence ENplus®** se omezují na obavy nebo problémy týkající se **mezinárodního vedení ENplus®, národních držitelů licence ENplus®, certifikovaných společností ENplus®, certifikačních orgánů ENplus®** a/nebo **zkušebních orgánů ENplus®** a jejich dodržování požadavků a postupů ENplus®.

4.2 V případě **stížnosti** týkající se činnosti certifikované **společnosti ENplus®, certifikačního orgánu ENplus®** nebo **zkušebního orgánu ENplus®** je úloha **mezinárodního vedení ENplus®** nebo **národního držitele licence ENplus®** nepřímá. V tomto případě **ENplus® International Management** nebo **ENplus® národní poskytovatel licence** prošetřuje pouze **stížnost**, kterou se již zabývala příslušná ENplus® certifikovaná **společnost, ENplus® certifikační orgán** a/nebo **ENplus® zkušební orgán**.

Stěžovatel je povinen předložit příslušnou dokumentaci, která prokáže, že **stížnost** již byla předložena k prošetření příslušné certifikované **společnosti ENplus®, certifikačnímu orgánu ENplus®** a/nebo **zkušebnímu orgánu ENplus®**.

4.3 **Stížnosti** podané na konkrétní akreditační orgán se postoupí konkrétnímu akreditačnímu orgánu nebo Evropské akreditační spolupráci (www.european-accreditation.org) a/nebo Mezinárodnímu akreditačnímu fóru (www.iaf.nu) podle jejich vlastních postupů pro **podávání stížností** a **odvolání**.

4.4 **Odvolání** podaná u **ENplus® International Management / ENplus® národního poskytovatele licence** se omezují na rozhodnutí **ENplus® International Management** nebo příslušného **ENplus® národního poskytovatele licence**. Rozhodnutí týkající se **odvolání** jsou konečná a nelze se proti nim znovu **odvolat**.

4.5 Stěžovatel/žalobce je povinen předložit písemné informace/důkazy na podporu **stížnosti/odvolání**, jejichž přesnost a správnost lze objektivně ověřit. Jakákoli **stížnost/odvolání** předložená společnosti **ENplus® International Management** musí být předložena v angličtině. **Stížnosti** podané **národnímu poskytovateli licence ENplus®** mohou být podány buď v národním jazyce **národního poskytovatele licence ENplus®**, nebo v angličtině.

4.6 Bez ohledu na výsledek jakékoli **stížnosti/odvolání** ponese stěžovatel/odvolatel a společnost **ENplus® International Management** nebo **ENplus® národní poskytovatel licence** každý své vlastní náklady.

5. Způsobilost stížností a odvolání

5.1 Veškeré **stížnosti** a **odvolání** se **podávají** písemně na adresu **ENplus® International Management / ENplus® národnímu poskytovateli licence**, podle potřeby.

POZNÁMKA: Odpovědnost **mezinárodního vedení ENplus®** a **národních poskytovatelů licencí ENplus®** pro konkrétní země je k dispozici na **oficiálních webových stránkách ENplus®** (www.enplus-pellets.eu).

5.2 Pokud je **stížnost** předložena **národnímu poskytovateli licence ENplus®** a zahrnuje mezinárodní aspekty, **národní poskytovatel licence ENplus®** ji předá **mezinárodnímu vedení ENplus®**. **Stížnost** musí být podána nejpozději do dvou týdnů po jejím prvním podání a musí být přeložena do angličtiny.

5.3 Pokud se **stížnost** týká certifikované **společnosti ENplus®, vedení ENplus® International / národní poskytovatel licence ENplus®** se souhlasem stěžovatele:

- a) předá **stížnost** příslušné **společnosti** certifikované podle normy ENplus® s žádostí o prošetření **stížnosti v souladu** s normou ENplus® ST 1001;
- b) požádat, aby **společnost** certifikovaná podle ENplus® informovala **vedení ENplus® International** nebo **národního poskytovatele licence ENplus®** o výsledcích šetření **stížnosti** a příslušných nápravných a/nebo preventivních opatřeních;
- c) informovat příslušný **certifikační orgán ENplus®** o **stížnosti** s žádostí o zohlednění **stížnosti** při hodnocení shody **společnosti** s normou ENplus® ST 1001;
- d) předat **stížnost** příslušnému **certifikačnímu orgánu ENplus®** s žádostí o prošetření v souladu s normou ENplus® ST 1002; pokud výsledky šetření **stížnosti** provedeného certifikovanou **společností** ENplus® nejsou uspokojivé;
- e) zahájit vlastní šetření **stížnosti** (viz Postup řešení stížností a odvolání), pokud výsledky šetření provedeného certifikovanou **společností** ENplus® a příslušným **certifikačním orgánem ENplus®** nejsou uspokojivé.

5.4 Pokud se **stížnost** týká **certifikačního orgánu ENplus®** a/nebo **zkušebního orgánu ENplus®**, **mezinárodní vedení ENplus® / národní poskytovatel licence ENplus®** se souhlasem stěžovatele:

- a) předá **stížnost** příslušnému **certifikačnímu orgánu ENplus®** a/nebo **zkušebnímu orgánu ENplus®** s žádostí o prošetření **stížnosti v souladu** s normami ISO 17065 a ENplus® ST 1002;
- b) požádat **certifikační orgán ENplus®** a/nebo **zkušební orgán ENplus®**, aby informoval **mezinárodní vedení ENplus® / národního poskytovatele licence ENplus®** o výsledcích šetření **stížnosti** a příslušných nápravných a/nebo preventivních opatřeních;
- c) zahájit vlastní šetření **stížnosti** (viz **kapitola 6** Postup řešení stížností a odvolání), pokud výsledky šetření provedeného **certifikačním orgánem ENplus®** a/nebo **zkušebním orgánem ENplus®** nejsou uspokojivé.

5.5 **ENplus® International Management / ENplus® národní poskytovatel licence** rozhodne o oprávněnosti **stížnosti/odvolání** za předpokladu, že se na **stížnost/odvolání** vztahuje oblast působnosti tohoto dokumentu (viz **kapitola 1**), je v souladu s definicí **stížnosti/odvolání** (viz **3.1, 3.6**) a důkazy, které se vztahují ke **stížnosti/odvolání**, mohou být ověřeny jako důkazy, které jsou v souladu s obecnými požadavky **kapitoly 4, 5.3 a 5.4**.

5.6 **ENplus® International Management / národní poskytovatel licence ENplus®** neprodleně:

- a) potvrdí stěžovateli/odvolateli (písemně) přijetí a přijetí/odmítnutí **stížnosti/odvolání** a zdůvodnění výsledku;

- b) poskytnout stěžovateli/žalobci tento dokument, v němž jsou popsány postupy pro **podávání stížností** a **odvolání** ENplus®, aby bylo zajištěno jejich jasné pochopení;
- c) informovat stěžovatele/žalobce o dalších stranách, které jsou odpovědné za vyřešení záležitosti v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů. Obecné požadavky, 5.3 a 5.4.

6. Postup řešení stížností a odvolání

6.1 ENplus® International Management / ENplus® národní poskytovatel licence přidělí hodnotitele, který **stížnost** nebo **odvolání** prošetří. Posuzovatel(é) musí být kompetentní k předmětu **stížnosti/odvolání** a nesmí být s danou **stížností** nebo **odvoláním** nijak spojen(i) a/nebo v konfliktu zájmů. V odůvodněných případech však může posuzovatel(é) zajistit vyvážené zastoupení dotčených stran.

6.2 Hodnotitel(é) provedou důkladné šetření s cílem nalézt řešení. Hodnotitel(é) předloží včas písemnou zprávu, která bude obsahovat prohlášení o tom, zda byla **stížnost** nebo **odvolání** úspěšné, či nikoli. Kromě toho hodnotitel(é) předloží návrh doporučení, jak **stížnost/odvolání** vyřešit.

POZNÁMKA: Očekává se, že **stížnosti**, které nevyžadují šetření na místě, by měly být prošetřeny posuzovatelem (posuzovateli) do jednoho měsíce od podání **stížnosti** (s výjimkou případů, které jsou považovány za složitější).

6.3 Vedení ENplus® International / národní poskytovatel licence ENplus® schválí nebo zamítne závěry zprávy, včetně jejích doporučení a příslušných nápravných a preventivních opatření.

6.4 Výsledky řešení **stížnosti** se stanou součástí programu integrity certifikace, pokud se týkají činnosti **certifikačního orgánu ENplus®** nebo **zkušebního orgánu ENplus®**. Výsledky řešení **stížnosti** se stanou součástí Programu integrity řízení, pokud se týkají činnosti **mezinárodního managementu ENplus® / národního poskytovatele licence ENplus®**.

6.5 Výsledky řešení **stížnosti se** zohlední při platnosti licence na ochrannou známku ENplus®, pokud se týká výkonu certifikované **společnosti ENplus .®**

6.6 ENplus® International Management / ENplus® národní poskytovatel licence neprodleně informuje stěžovatele/žalobce a další zúčastněné strany o výsledku procesu řešení **stížnosti/odvolání**. Všechny výsledky se příslušným stranám sdělí písemně.

6.7 Očekává se, že každá formálně přijatá **stížnost/odvolání** (nevyžadující šetření na místě) by měla být vyřešena do 6 měsíců od podání **stížnosti** (s výjimkou případů, které jsou považovány za složitější).

6.8 Pokud se **stížnost** týká také činností **DEPI** nebo certifikace ENplus® v Německu, **vedení ENplus® International / národní poskytovatel licence ENplus®** konzultuje s **DEPI** a informuje **DEPI** o výsledcích řešení **stížnosti/odvolání**.

7. Vedení záznamů

7.1 ENplus® International Management / ENplus® národní poskytovatelé licencí vedou záznamy týkající se **stížností** a **odvolání**, včetně jejich přijetí - přijetí/odmítnutí, šetření, řešení a sdělení stěžovateli/odvolateli.

7.2 Proces řešení **stížností** nebo **odvolání** týkajících se **společností** certifikovaných podle normy ENplus® se zaznamenává v certifikační platformě ENplus®.

Annex A. Záznamy týkající se procesu řešení stížností/odvolání

● Tabulka 1

Záznamy týkající se procesu řešení stížností/odvolání

Název stížnosti / odvolání (Zahrnuje téma a název společnosti/ENplus® ID)	Číslo odvolání stížnosti (č./RRRR)	Přijaté		Přijato Ano/Ne	První odpověď (datum)	Jmenování hodnotitele (hodnotitelů) (datum)	Zpráva hodnotitele (hodnotitelů) (datum)	Rozhodnutí (datum)	Závěrečná odpověď (datum)	Poznámka
		od (IM/NL)	Datum							



Světová jednička
v certifikaci dřevních pelet

Jsme přední světový, transparentní a nezávislý systém certifikace dřevěných pelet. Od výroby až po dodávku zaručujeme kvalitu a bojujeme proti podvodům v celém dodavatelském řetězci.

ENplus® c/o Bioenergy Europe
Place du Champ de Mars 2
1050 Brusel, Belgie
✉ enplus@bioenergyeurope.org
☎ +32 2 318 40 35
📠 +32 2 318 41 93