

Рассмотрение жалоб, претензий и апелляций

1 Термины, определения и сокращения

Апелляция - обжалование заинтересованной стороной решения компании в отношении сертификационного процесса, решений о сертификации, решений по жалобам, срока действия, масштаба и/или области действия сертификата.

Жалоба - выражение неудовлетворенности действиями организации, выпускаемой ею продукцией или процессом обращения с жалобами, явно или неявно предполагающее ответ или резолюцию (ИСО 10002), а также выражение несогласия заинтересованных лиц с действиями сертифицированной организации в процессе осуществления ею своей деятельности в рамках выданного сертификата.

Претензия - выражение организации неудовлетворенности ее продукцией или услугой, или непосредственно процессом управления претензиями в ситуациях, где явно или неявно ожидается ответ или решение.

Заинтересованная сторона - лицо или организация, которые могут воздействовать на осуществление деятельности или принятие решения, быть подверженными их воздействию или воспринимать себя в качестве последних

Заявитель жалобы/претензии/апелляции - лицо, организация или ее представитель, подающие жалобу/претензию/апелляцию/спор.

Спор - разногласие между ОС ЮРС-РУСЬ и заинтересованной стороной.

ОС ЮРС-РУСЬ – Орган по сертификации систем менеджмента ЮРС-РУСЬ.

КС – Комитет по сертификации ОС ЮРС-РУСЬ.

В настоящей процедуре приведены термины и определения, представленные в нормативных документах, упомянутых в п. 2.

2 Общие положения

2.1 Данная процедура описывает систему, с помощью которой юридические и частные лица, заинтересованные в получении сертификации или владеющие сертификатом, лица, прямо или косвенно имеющие заинтересованность в принимаемых ОС ЮРС-РУСЬ решениях по сертификации или в процессе ее проведения, а также лица, заинтересованные в осуществлении претендентом и/или владельцем сертификата своей хозяйственной и иной деятельности, могут урегулировать спорные вопросы, возникающие в их отношениях с ОС ЮРС-РУСЬ и/или претендентом и/или держателем сертификата.

2.2 Процедура регламентирует порядок, сроки подачи и рассмотрения претензий, жалоб и апелляций, несоблюдение которых влечет ответственность виновной стороны.

2.3 ОС ЮРС-РУСЬ несет ответственность за все решения, принятые на всех уровнях, задействованных в процессе рассмотрения жалоб и апелляций. Лица, вовлеченные в процесс рассмотрения жалоб и апелляций, не должны участвовать в соответствующих аудитах и не принимают решения по сертификации.

2.4 Процессы подачи, рассмотрения и принятия решений по жалобам и апелляциям организованы таким образом, что не имеют какого-либо дискриминационного характера по отношению к подателю апелляции.

2.5 С целью принятия независимых и объективных решений по жалобам и претензиям заинтересованных сторон, а также апелляций на принятые решения по сертификации, ОС ЮРС-РУСЬ учредил независимый Комитет по сертификации (далее – КС), выполняющий, в том числе, функции по рассмотрению споров.

2.6 Принцип распределения расходов между сторонами налагает на стороны обязательство о разумном сотрудничестве при разрешении споров; определяет условия

дисквалификации или отстранения членов КС. Настоящая процедура вводит санкции за нарушение обязательств Сторон о разумном сотрудничестве и за невыполнение членом КС требования о добровольном самоотводе при наличии личной заинтересованности в исходе дела с целью исключения возможности нарушения принципа беспристрастности.

3 Порядок подачи и рассмотрения жалоб и претензий

3.1 Прежде чем обратиться в КС, заявитель должен осуществить нижеизложенную процедуру, путем подачи жалобы или претензии непосредственно в ОС ЮРС-РУСЬ.

3.2 Заявителем может быть любое лицо/организация, участвующее в процессе сертификации или заинтересованное в результатах сертификации, проводимой ОС ЮРС-РУСЬ или лицо/организация, получившее такой сертификат.

3.3 Первично для подачи жалобы или претензии заявитель может обратиться в ОС ЮРС-РУСЬ любым доступным методом (посредством телефона, электронной почты, интернет-сайта). Сотрудник ОС ЮРС-РУСЬ, получивший такое обращение в устной форме уведомляет заявителя о том, что он должен направить официальную жалобу или претензию непосредственно на имя Руководителя ОС ЮРС-РУСЬ, в которой:

- излагается предмет жалобы или претензии;
- определяются потенциальные стороны - участники конфликта;
- описывается участие заявителя в событиях, которые предшествовали заявлению и стали причиной обращения в орган по сертификации;
- предлагается решение (в случае необходимости).

Обращения в письменной форме, содержащие признаки жалобы или претензии, должны быть незамедлительно переданы администратору ОС ЮРС-РУСЬ для регистрации.

3.4 Жалоба или претензия должна быть подана в течение 30 дней с даты совершения события, являющегося ее причиной.

3.5 Заявление подается на имя Руководителя ОС ЮРС-РУСЬ.

Администратор ОС ЮРС-РУСЬ осуществляет регистрацию заявлений и обращений, содержащих признаки жалобы, претензии или апелляции, в базе регистрации входящей документации и передачу заявления на рассмотрение Руководителю ОС в течение 2-х дней с момента его поступления.

Примечание: Орган по сертификации сохраняет анонимной информацию о инициаторе жалобы или претензии, если это указано в заявлении.

3.6 ОС ЮРС-РУСЬ имеет право отклонить жалобу или претензию, которая не отвечает вышеуказанным в пп. 5.3 - 5.4 требованиям по существу или не касается сертификационных действий, за которые несет ответственность ОС ЮРС-РУСЬ. Отказ должен быть в письменном виде, объяснять причину отказа и указывать на возможность их устранения и, информацию о том, как можно исправить допущенные недостатки. Уведомление в отказе рассмотреть жалобу, претензию или апелляцию подготавливается ответственным исполнителем офиса по указанию Руководителя ОС ЮРС-РУСЬ и направляется заявителю по адресам, указанным в заявлении. Указанное уведомление должно быть отправлено не позднее 3-х дней с момента принятия соответствующего решения.

3.7 Решение об отказе принять жалобу или претензию как несоответствующую требованиям к его подаче, может быть обжаловано в КС путем направления апелляции.

3.8 На рассмотрение заявления с жалобой или претензией ОС ЮРС-РУСЬ отводится 30 дней. Отсчет времени начинается с момента получения заявления, отвечающего требованиям, изложенным в п. 5.3.

В случае, если заявление обосновано, оно передается представителю руководства

по качеству (ПРК) для определения градации (жалоба или претензия), назначения ответственных сотрудников по расследованию и принятию решения по жалобе/претензии. Назначение ответственных сотрудников должно производиться с учетом специфики поданной жалобы/претензии, квалификации, полномочий и ответственности. Данные сотрудники не должны иметь отношения к предмету данной жалобы/претензии. В том случае, если жалоба или претензия не имеет прямого отношения к действиям ОС ЮРС-РУСЬ, то окончательное решение в отношении жалобы или претензии принимает Руководитель ОС ЮРС-РУСЬ.

После выполнения данной работы сотрудник офиса готовит первоначальный ответ заявителю, а пакет документов передает назначенному сотруднику.

Примечание: Анонимные жалобы и выражения неудовольствия, не квалифицированные как жалобы, учитываются как замечания заинтересованных сторон и рассматриваются в ходе последующего аудита.

3.9 Все претензии, жалобы или апелляции регистрируются администратором в электронном журнале на внутреннем сервере ОС ЮРС-РУСЬ.

Входящая информация в жалобе, претензии или апелляции должна включать в себя:

- Источник поступления заявления;
- Регистрационный номер;
- Классификацию (претензия, жалоба, апелляция);
- Краткое содержание;
- Корректирующее действие/меры коррекции;
- Ответственного за работу с заявлением;
- Срок исполнения;
- Отметка о выполнении;
- Информацию о переписке по заявлению.

3.10 После регистрации ответственный сотрудник, назначенный ПРК, анализирует ситуацию, изложенную в заявлении, и готовит первоначальный ответ заявителю, который должен включать в себя:

- информацию о получении заявления;
- информацию о регистрации и номер регистрации жалобы/претензии;
- информацию о сроках рассмотрения жалобы/претензии;
- краткое содержание предполагаемых действий ОС ЮРС-РУСЬ по рассмотрению данного заявления.

Первоначальный ответ должен быть направлен заявителю не позднее 1 недели с момента поступления заявления.

3.11 В ходе дальнейшего анализа ответственный сотрудник осуществляет все необходимые действия с целью сбора информации, необходимые для подготовки проекта решения по жалобе или претензии, в частности:

- определение круга заинтересованных сторон;
- учет информации о результативности системы менеджмента, в том случае, если жалоба касается сертифицированного ОС ЮРС-РУСЬ клиента;
- переписка с заинтересованными сторонами по вопросам жалобы/претензии и т.д.

По запросу заявителя ОС ЮРС-РУСЬ может предоставить заявителю информацию о ходе рассмотрения жалобы/претензии.

Официальным языком переписки с заинтересованными сторонами на территории РФ признан русский язык.

При рассмотрении претензии, сотрудник, назначенный ответственным за рассмотрение данной претензии, в обязательном порядке направляет письмо стороне, на которую подана претензия, с требованием прояснить ситуацию. Если, в ходе рассмотрения,

заявитель и сторона, на которую была подана претензия, урегулируют свой спор, сотрудник готовит проект соответствующего решения. В этом случае, если ответчиком по жалобе является сертифицированный клиент ОС ЮРС-РУСЬ, в ближайшую к моменту подачи претензии проверку СМ вносятся вопросы касательно предмета претензии.

В случае, если сторона-ответчик не отвечает на запросы ОС ЮРС-РУСЬ и не идет на обоснованное сотрудничество с целью урегулирования спора, ОС ЮРС-РУСЬ оставляет за собой право, в случае необходимости, провести дополнительную проверку СМ ответчика, приостановить или аннулировать сертификат соответствия.

Если ОС ЮРС-РУСЬ определяет необходимость проведения незапланированной проверки – она должна быть проведена в течение 90 дней с момента принятия такого решения.

В случае рассмотрения жалобы сотрудник ОС ЮРС-РУСЬ, назначенный ответственным за рассмотрение жалобы, проводит расследование с целью выявления внутренних и/или внешних причин появления жалобы и готовит решения, направленные на удовлетворение жалобы, устранение причины выявленного несоответствия, улучшение функционирования СМК ОС ЮРС-РУСЬ.

3.12 Решение по жалобе или претензии утверждаются Руководителем ОС ЮРС-РУСЬ. В тех случаях, когда жалоба или претензия касается действий непосредственно Руководителя ОС ЮРС-РУСЬ, решение в отношении этой жалобы или претензии принимается комитетом по сертификации.

После согласования и утверждения ответа заявителю, прочие мероприятия по разрешению спора, регистрируются в электронном журнале Ф ПР ОС 04.01 на внутреннем сервере с указанием сроков выполнения и ответственного персонала.

Ответ с указанием планируемых мер должен быть направлен заявителю в соответствии со сроками, указанными в п.5.8. Ответ должен быть оформлен в письменном виде и подписан сотрудником, назначенным для принятия решения в отношении жалобы или претензии.

Ответ должен содержать:

- Информацию о разработанных корректирующих и предупреждающих действиях,
- Информацию о предпринятых и планируемых мерах коррекции,
- Запрос о согласии заявителя с предлагаемыми мероприятиями.

3.13 В случае, если заявитель соглашается с предложенными мероприятиями, или же ответ от заявителя не поступает в течении 2-х недель с момента направления соответствующего письма (факса, E-mail), после выполнения корректирующих и предупреждающих действий претензия или жалоба закрывается. Решение о закрытии принимает руководитель ОС ЮРС-РУСЬ. После этого информация о закрытии претензии/жалобы регистрируется сотрудником в электронном журнале на внутреннем сервере.

Информация о выполнении корректирующих действий направляется заявителю не позднее 6-ти месяцев с момента регистрации заявления в электронном журнале на внутреннем сервере. В исключительных случаях этот срок может быть увеличен до 1 года. Данная информация направляется в письменном виде в адрес заявителя.

Заявитель, получивший информацию о результатах выполнения корректирующих/предупреждающих действий, также может, в случае несогласия с их результатами, обратиться с апелляцией в Комитет по сертификации ОС ЮРС-РУСЬ.

3.14 Результативность выполнения корректирующих и предупреждающих действий, предпринятых в рамках работы по жалобам и претензиям, проверяется в рамках внутренних аудитов СМК.

3.15 В случае, если в течение 2 недель с момента отправки письма касательно

планируемых и предпринятых действий от заявителя поступает письмо о несогласии, данная жалоба/претензия дополнительно рассматривается и принимается окончательное решение, о чем информируется заявитель.

3.16 В случае, если заявитель не удовлетворен решением, он может обжаловать его в Комитете по сертификации в соответствии с порядком, установленным в данной процедуре. Решения по жалобам и претензиям доводятся Руководителем ОС ЮРС-РУСЬ до членов Комитета по сертификации в ходе очередного планового заседания, на котором члены КС рассматривают, в том числе, вопросы, связанные с беспристрастностью при рассмотрении жалобы/претензии/спора.

В случае, если КС примет решение о необходимости внесения изменения или дополнения в принятые решения, такие решения КС должны быть приняты, о чем своевременно должен быть информирован заявитель и, в случае необходимости, прочие заинтересованные стороны.

Информация о претензиях, жалобах, апелляциях и спорах рассматривается при проведении анализа системы менеджмента качества руководством ОС ЮРС-РУСЬ и включается в отчеты об анализе системы менеджмента качества, представляемые в Комитет по сертификации

3.17 ОС ЮРС-РУСЬ, совместно с заявителем, определяет, будет ли предмет претензии/жалобе и принятое по ней решение обнародованы, и если да, то до какой степени.

4 Работа Комитета по сертификации по рассмотрению споров

4.1 Комитет по сертификации

4.1.1 КС выполняет функции Комитета по рассмотрению споров, является самостоятельным, независимым в принятии решений органом, который учреждается для выполнения функций урегулирования спорных и конфликтных вопросов в процессе осуществления сертификационной деятельности ОС ЮРС-РУСЬ, и/или претендента или владельца сертификата, затрагивающей интересы большого круга заинтересованных лиц.

В своей деятельности по рассмотрению споров КС руководствуется Положением о Комитете по сертификации и настоящей процедурой. Работа, функции, состав КС описаны в Положении о Комитете по сертификации.

4.1.2 Функции по рассмотрению споров КС:

- Урегулирование и разрешение споров по жалобам, претензиям и апелляциям между заинтересованными сторонами, ОС ЮРС-РУСЬ и/или претендентом или владельцем сертификата, возникающими при осуществлении сертификационной деятельности,
- Рассмотрение апелляций согласно утвержденным процедурам и с соблюдением обязательных для сторон нормативных документов и иных норм и правил.

4.1.3 Председатель КС, согласно Положению, выбирается членами КС.

4.1.4 Члены КС обязаны:

- Всесторонне и полно участвовать в работе КС по рассмотрению жалоб, претензий, апелляций и споров,
- Посещать заседания КС,
- Информировать Председателя КС о наличии конфликта интересов в отношении того или иного решения КС,
- Избегать действий, которые могут скомпрометировать компетентность КС и поставить под вопрос профессионализм его членов.

Более подробно требования к порядку формирования КС и к его членам описаны в Положении о Комитете по сертификации.

4.2 Порядок рассмотрения апелляций

4.2.1 При получении апелляции ОС ЮРС-РУСЬ несет ответственность за сбор и проверку всей информации, необходимой для признания обоснованности поданной апелляции.

4.2.2 Апелляция должна быть подана в течение 30 дней с даты совершения события, являющегося ее причиной. Администратор ОС ЮРС-РУСЬ должен подтвердить подателю получение апелляции в течение 2 дней. ОС ЮРС-РУСЬ несет ответственность за предоставление подателю апелляции подробных сведения о ходе ее рассмотрения и должен сообщать о результатах.

4.2.3 Заявитель направляет апелляцию в КС в случае:

- Невозможности разрешения ОС ЮРС-РУСЬ вопроса, отраженного в жалобе или претензии;
- несогласия с решениями ОС ЮРС-РУСЬ по сертификационной деятельности;
- несогласия с решением генерального директора ОС ЮРС-РУСЬ по жалобе или претензии.

4.2.4 Комитет по сертификации при рассмотрении апелляций действует в соответствии и на основании настоящей процедуры и Положения о КС. Апелляция должна быть рассмотрена в течение 1 месяца с момента поступления и регистрации заявления. Апелляция может быть рассмотрена, с учетом сроков, как на плановом, так и на внеочередном заседании КС.

4.2.5 Апелляция подается Стороной, право которой, по ее мнению, нарушено или вынесенное решение не удовлетворяет указанную сторону по существу.

4.2.6 Заявление в КС должно:

- определять сторону, в отношении которой она подается или сторон участников разбирательства, их почтовые адреса, телефоны, адреса электронной почты, иные координаты для связи;
- содержать изложение предмета спора;
- описывать имевшие, на момент подачи спора решения и иные результаты контактов и слушаний, имевших место между сторонами спорного правоотношения;
- описывать заинтересованность стороны-заявителя в урегулировании спора и причину обращения в КС;
- содержать надлежащим образом заверенное согласие заявителя о рассмотрении поданного заявления КС и обязательства исполнить такое заявление или при несогласии с ним обжаловать решение в вышестоящей инстанции;
- предлагать решение для обсуждения в КС;
- быть подписано уполномоченным лицом с приложением доказательств таких полномочий;
- включать приложения, содержащие документальные или иные доказательства, на которых основана жалоба и списка, перечисляющего такие доказательства и/или документы.

4.2.7 Заявление должно поступать по почте, факсу или электронной почте на почтовый адрес, факс, электронную почту ОС ЮРС-РУСЬ. При поступлении апелляции в письменной форме в течение 2-х дней с момента поступления необходимо обеспечить передачу апелляции Генеральному директору ОС ЮРС-РУСЬ или исполняющему обязанности генерального директора.

После регистрации апелляции в электронном журнале на внутреннем сервере администратором, заявление с апелляцией поступает к секретарю Комитета по сертификации, который должен:

- Направить копии заявления и всех приложенных к нему документов стороне, упомянутой в заявлении в качестве потенциального ответчика.

- В случае, если секретарь КС посчитает необходимым привлечь кого-либо для участия в разбирательстве (даже объяснений или предоставлении документов), КС должен направить этому лицу копию заявления и приложенные к нему документы с просьбой о содействии в разбирательстве.

Секретарь КС направляет членам КС пакет документов по апелляции и согласовывает сроки и форму очередного (внеочередного) заседания КС.

4.2.8 Сформированный для направления членам КС пакет должен включать следующие документы:

- текст Заявления, которое поступило от стороны-заявителя с изложением сути вопроса;
- копии документов, приложенных к Заявлению;
- копии дополнительных документов, предоставленных стороной по требованию КС;
- уведомление с указанием сроков проведения очного заседания КС, телеконференции или получения письменных мнений членов КС по жалобе.

4.2.9 По завершении периода подготовки Заявления к рассмотрению, секретарь КС направляет всем сторонам, участвующим в процессе, уведомление о том, что требования к представлению Заявления и записок по делу выполнены, и дело готово к рассмотрению.

4.2.10 Во всех случаях, когда КС необходимо прийти к какому-либо решению по поводу принятого вопроса к рассмотрению или вынесения решения по спору, КС может сделать это:

- на регулярном, предусмотренном графиком заседании (в соответствии с Положением);
- на внеочередном заседании;
- путем письменного голосования по почте, курьерской почте, по факсу, электронной почте или
- с помощью других средств связи;
- любым другим способом, разрешенным в соответствии с применяемой правовой нормой.

4.2.11 Решения, принимаемые КС, должны быть переданы сторонам, которые участвовали в разбирательстве, а копии, в случае необходимости, открыты для публичного доступа.

Информация по решению должна быть направлена заявителю апелляции, в случае если он отсутствовал на заседании КС в течение 2 дней после поступления в офис информации и не позднее 6 недель с момента поступления заявления, отвечающего требованиям п. 5.12.

4.2.12 Решения КС, содержание, выводы о наличии любых несоответствий в сертификационной деятельности ОС ЮРС-РУСЬ должны быть рассмотрены руководством ОС ЮРС-РУСЬ. Любые выявленные КС несоответствия в деятельности сертифицированной компании, в отношении которой принято соответствующее решение, должны быть рассмотрены ОС ЮРС-РУСЬ в соответствии с процедурами по сертификации. Любые несоответствия, выявленные КС в деятельности ОС ЮРС-РУСЬ руководство ОС ЮРС-РУСЬ должно проанализировать и разработать необходимые мероприятия по улучшению, корректирующие/предупреждающие действия.

В случае необходимости, информация по осуществленным корректирующим/предупреждающим действиям направляется заявителю не позднее 6 месяцев с момента поступления заявления с апелляцией, отвечающего требованиям п. 5.12.

4.2.13 Информация по решениям, принятым членами КС на заседании передается секретарем КС в офис для регистрации этих решений и подготовки ответа Заявителю.

Решения КС по рассмотрению апелляций заносится в протокол заседания КС, который подписывается всеми его членами.

4.2.14 Если какая-либо сторона не была удовлетворена решением КС, заинтересованная Сторона, участвующая в рассмотрении спора, может обратиться с заявлением о рассмотрении этого спора непосредственно в вышестоящую инстанцию (орган по аккредитации, советы, некоммерческие организации, регулирующие органы, владельцы схем сертификации и т.д.) в соответствии с ее процедурами.

5 Обязательство о разумном сотрудничестве

5.1 Лица, вовлеченные в любые процессуальные действия, инициированные в соответствии с настоящей процедурой, обязаны разумно сотрудничать как с КС, ОС ЮРС-РУСЬ, так и с другими сторонами для разрешения спора.

5.2 Обязательство о разумном сотрудничестве включает в себя следующие пункты:

- соблюдение всех требований к запискам по делу, документации, свидетельским показаниям и другим формам участия в процессе;
- ускорение процесса разрешения спора;
- проведение переговоров по разрешению споров в духе доброй воли;
- корректность при выполнении любой из процедур в соответствии с настоящей инструкцией.

5.3 Председатель КС может попросить сторону, подозреваемую в нарушении обязательства о разумном сотрудничестве, опровергнуть это подозрение или объяснить свое поведение в письменном виде.

6 Конфликт интересов

6.1 Если в какой-то момент рассмотрения спорного вопроса, в соответствии с настоящей Процедурой, какое-либо лицо рассматривающего органа точно знает, что его участие в разрешении спора нарушает принцип недопустимости конфликта интересов, которым должны руководствоваться как ОС ЮРС-РУСЬ, так и члены КС при вынесении решений, такое лицо должно немедленно сообщить об этом органу, рассматривающему дело, и временно самоустраниться от дальнейшего участия в процессе.

6.2 Стороны, участвующие в споре, могут возразить против участия любого лица, вовлеченного в разрешение спора в соответствии с настоящей процедурой, если такое участие будет нарушать принципы беспристрастности, конфиденциальности, недопустимости конфликта интересов, которым должны руководствоваться при вынесении решений. Свои возражения стороны могут выразить в форме письменного ходатайства, адресованного в КС.

6.3 В случаях, предусмотренных в п.п. 8.1 и 8.2 возможен отвод или самоотвод отдельных лиц от участия в рассмотрении спора.

6.4 Если, вследствие одного или более отвода или дисквалификации, КС лишается правоспособного кворума необходимого для рассмотрения спора, правоспособные члены КС могут:

- либо назначить другого члена взамен дисквалифицированного;
- либо приостановить дальнейшее рассмотрение вопроса и передать его непосредственно в соответствующий орган по рассмотрению в вышестоящей инстанции.

В любом случае, когда по причине дисквалификации и самоотводов оставшимся членам КС приходится действовать в меньшем составе, чем это необходимо для кворума, КС может продолжать работу при условии, что оставшиеся члены или член, которые не

были дисквалифицированы, участвуют в разрешении спора.

7 Расходы

7.1 В соответствии с настоящей процедурой, каждая сторона сама оплачивает расходы по участию в разбирательстве по делу.

7.2 Понесенные расходы делятся пропорционально между сторонами и возмещаются следующим образом:

7.2.1 В случае, если заявление или апелляция были удовлетворены полностью, «проигравшая» сторона должны возместить затраты, отнесенные на их счет;

7.2.2 В случае, если заявление или апелляция были полностью отклонены, заявители должны возместить затраты, отнесенные на их счет;

7.2.3 Во всех остальных случаях, КС должен определить соответствующие обязательства сторон, участвующих в рассмотрении спорного вопроса.

7.3 Затраты включают в себя расходы, понесенные КС на всех стадиях рассмотрения дела, а именно:

- Расходы, связанные с получением, сбором, распечаткой, изготовлением дубликатов, передачей, хранением или другой обработкой материалов и документов, представляемых сторонами;

- Расходы, связанные с проводимыми проверками на местах, полевыми работами, слушаниями показаний, выступлениями сторон в прениях, содержанием приглашенных со стороны экспертов или консультантов, заседаниями КС.

- Разумные накладные расходы для оплаты поездок членов КС или органа по сертификации, их питания и размещения;

- Любые другие расходы, понесенные для разрешения спора.

Примечание. Термин «Заседания» включает в себя телеконференции, т.е. конференции, проводимые с помощью многосторонней телефонной связи, и прочие «виртуальные» собрания с помощью электронных средств телекоммуникаций.

7.4 По мере возможности ОС ЮРС-РУСЬ и/или КС должны иметь документальное подтверждение всех произведенных расходов. Копии такой документации передаются сторонам, участвующим в споре, до вынесения рассматривающим органом постановления о своем решении.