

АГЕНЦИЯ ЗА БИОЛОГИЧНА СЕРТИФИКАЦИЯ ЕООД

ПРАВИЛА ЗА СЕРТИФИКАЦИЯ

Версия 2, Ревизия 3/01.01.2022 г.

Изготвил:.....

Утвърдил:

Настоящият документ и информацията, съдържаща се в него, са собственост на "Агенция за биологична сертификация" ЕООД. Забранява се използването, копирането, възпроизвеждането или разпространението му частично или в неговата цялост, под каквато и да е форма, без предварително разрешение от "Агенция за биологична сертификация" ЕООД.

ПРАВИЛА ЗА СЕРТИФИКАЦИЯ

Правилата за сертификация на АГЕНЦИЯ ЗА БИОЛОГИЧНА СЕРТИФИКАЦИЯ ЕООД (АБС ЕООД) имат за цел да представят основните етапи на процеса по сертификация на биологични продукти, отговорностите на Контролния орган по сертификация на биологични продукти (КОСБП) при АБС ЕООД и ползвателите на услугите по сертификация (оператори/подизпълнители/*групи от опертори*) при осъществяването им. Тези правила се прилагат за всички оператори/подизпълнители/*групи от опертори*, които желаят да се сертифицират или да разширят обхвата на вече предоставена им сертификация. АБС ЕООД гарантира единство и равнопоставеност при кандидатстване за сертификация на всеки кандидат, независимо от правният му статут, принадлежност, участие в сдружения или други признаци.

1. Кои сме ние?

Контролният орган по сертификация на биологични продукти при „Агенция за биологична сертификация“ ЕООД, е контролиращо лице по смисъла на чл. 18, ал. 1 ЗПОПЗПЕС, което осъществява дейност по сертификация на биологични продукти по схеми:

- Сертификационна схема Вид А (Фермер) „Схема СІР 7.1 Ферма – Производители“ за сертификация на *Непреработени растения и растителни продукти, включително семена и друг растителен репродуктивен материал; Животни и непреработени животновъдни продукти (в т.ч: пчелни семейства и продуктите от тях); Фуражи; Други продукти, изброени в Приложение 1 на Регламент (ЕС) 2018/848 (в т.ч: Дрожди, използвани за храна или фураж; мате, сладка царевица, лозови листа, сърцевина от палмово дърво, хмелови леторасли и други подобни годни за консумация части от растения и продукти, произведени от тях; пчелен восък; етерични масла; традиционни билкови продукти на растителна основа; с изключение на вино, продуктите от риболов или лов на диви животни, аквакултури и продукти от тях)*, съгласно Регламент (ЕС) № 2018/848, закони, наредби, стандарти и други приложими документи. Контролният орган при „АБС“ ЕООД контролира всеки етап от първичното производство на даден биологичен продукт до и включително неговото съхранение (*складиране*), *транспортиране*, продажба или доставка на крайния потребител, *включително* когато е целесъобразно - *етикетиране*, рекламиране, внос, износ и *дейности на подизпълнители*.

- Сертификационна схема Вид В (Преработвател) „Схема СІР 7.1 - Преработватели“ за сертификация на *Непреработени растения и растителни продукти, включително семена и друг растителен репродуктивен материал; Животни и непреработени животновъдни продукти (в т.ч: пчелни семейства и продуктите от тях); Преработени селскостопански продукти, предназначени за ядене; Фуражи; Други продукти, изброени в Приложение 1 на Регламент (ЕС) 2018/848 (в т.ч: Дрожди, използвани за храна или фураж; мате, сладка царевица, лозови листа, сърцевина от палмово дърво, хмелови леторасли и други подобни годни за консумация части от растения и продукти, произведени от тях; пчелен восък; етерични масла; традиционни билкови продукти на растителна основа; с изключение на вино,*

продуктите от риболов или лов на диви животни, аквакултури и продукти от тях), съгласно Регламент (ЕС) № 2018/848, закони, наредби, стандарти и други приложими документи. Контролният орган при „АБС“ ЕООД контролира всеки етап от производство на даден биологичен продукт до неговото складиране, преработка, транспортиране, и продажба или доставка до крайния потребител, включително когато е целесъобразно — етикетиране, рекламиране, внос, износ и дейности на подизпълнители. Операциите по опаковане или етикетиране не се считат за преработка.

• Сертификационна схема Вид С (Търговец) „Схема СІР 7.1 - Търговци“ за сертификация на *Непреработени растения и растителни продукти, включително семена и друг растителен репродуктивен материал; Животни и непреработени животновъдни продукти (в т.ч: пчелни семейства и продуктите от тях); Преработени селскостопански продукти, предназначени за ядене; Фуражи; Други продукти, изброени в Приложение 1 на Регламент (ЕС) 2018/848 (в т.ч: Дрожди, използвани за храна или фураж; мате, сладка царевича, лозови листа, сърцевина от палмово дърво, хмелови леторасли и други подобни годни за консумация части от растения и продукти, произведени от тях; пчелен восък; етерични масла; традиционни билкови продукти на растителна основа; с изключение на вино, продуктите от риболов или лов на диви животни, аквакултури и продукти от тях),* съгласно Регламент (ЕС) № 2018/848, закони, наредби, стандарти и други приложими документи. Контролният орган при „АБС“ ЕООД контролира всеки етап от дейностите по изкупуване, складиране, транспортиране, продажба или доставка до крайния потребител, включително когато е целесъобразно — етикетиране, рекламиране, внос, износ и дейности на подизпълнители.

Информация за дружеството и неговата дейност бихте могли да получите:

- ❖ от официалната интернет страница на дружеството: www.abcbg.net;
- ❖ чрез запитване до адреса на Контролния орган по сертификация на биологични продукти - гр. Шумен, ул. „Цар Освободител“ № 97, ет. 1, офис № 26;
- ❖ чрез запитване по електронна поща: office@abcbg.net;
- ❖ или на телефони: 0877 71 65 68 и 0877 71 65 69.

2. Как се кандидатства за сертификация?

Ако произвеждате/преработвате/търгувате биологични продукти или и желаете да се включите в системата за контрол на КОСБП при АБС ЕООД по посочените по-горе схеми за сертификация е необходимо да подадете заявление за сертификация.

Предварително се запознайте с изискванията за биологично производство и с условията и реда, по които се осъществява процеса по сертификация на биологични продукти. За целта бихте могли:

- ✓ Да се запознаете с публикуваната информация на официалната интернет страница на дружеството;
- ✓ Да отправите писмено запитване до КОСБП при АБС ЕООД;
- ✓ Да се свържете с наш служител по телефона.

На всяко запитване/въпрос КОСБП при АБС ЕООД отговоря в най-кратък срок и при необходимост се свързва с Вас и отправя покана за среща в офиса.

Подаването на заявление за сертификация на биологичен продукт става на място в офиса на КОСБП при АБС ЕООД в гр. Шумен или по поща с обратна разписка.

Заявлението се подписва от заявителя/-ите или изрично упълномощено лице за целта, като е необходимо да съдържа цялата информация за производствения процес съгласно приложимата схема за сертификация на конкретния продукт.

3. Какво означава „оператор“, „подизпълнител“ и „група от оператори“?

Операторът - лице по смисъла на чл. 3, параграф 13 от Регламент (ЕС) 2018/848. Това е физическо или юридическо лице, отговорно за спазването на Регламент (ЕС) 2018/848 и приложимото към него законодателство в рамките на всички контролирани от него етапи на производство, обработка и разпространение.

Подизпълнител - лице, на което операторът може да възлага дейности.

Група от оператори – група по смисъла на чл. 36 от Регламент (ЕС) 2018/848.

4. Коя е следващата стъпка след подаване на заявление за сертификация на биологични продукти?

На всяко постъпило заявление за сертификация и приложимите документи към него КОСБП извършва преглед по отношение на пълнота на информацията и възможност за изпълнението му.

В резултат на прегледа възможностите са:

✓ При пълнота на информацията и данните, свързани с процеса по сертификация на заявленият/-те продукт/-и, КОСБП при АБС ЕООД Ви информира писмено за следващия етап на процеса и дължимите суми (съгласно утвърден ценоразпис). Към писмото се прилагат два екземпляра на договор за контрол и сертификация, които следва да върнете в офиса на КОСБП при АБС ЕООД подписани.

✓ При установени пропуски или неясноти в документацията КОСБП при АБС ЕООД ще Ви информира с писмо. То ще съдържа подробни указания за срокове и информацията/документите, които следва да представите.

✓ КОСБП при АБС ЕООД отказва да извърши сертификация или нейното продължаване в следните случаи:

- Невъзможност на КОСБП при АБС ЕООД да извърши дейностите, заложи в схемата;
- Заявителят не приема изискванията на прилаганата схема за сертификация;
- Явни доказателства, че продуктът и/или заявителят не отговарят на изискванията, посочени в желаната схема;
- Сключен договор за контрол и сертификация за същата дейност с друго контролиращо лице.

За разширяване обхвата на сертификация се подава заявление, в което новата или променената информация (например местоположения, подобни продукти на вече включени в системата за контрол и други) се обозначава по подходящ начин.

5. Как се договарят условията за ползване на услугите по сертификация – сключване на договор?

След преглед и установена възможност за изпълнение на процеса по сертификация на заявените продукти, КОСБП при АБС ЕООД изпраща договор за контрол и сертификация в два екземпляра. Договорът е изготвен съгласно действащото законодателство в страната, клаузите на стандарт БДС EN ISO/IEC 17065

и прилаганата схема за сертификация. При съгласие с клаузите на договора същият се връща в офиса на КОСБП при АБС ЕООД в гр. Шумен подписан от заявителя.

Договорът се сключва за срок от 5 (пет) години. Не по-късно от един месец преди изтичането му операторът е необходимо да заяви желание за подновяването му. При заявено желание за подновяване на договора, същия се подновява за още 5 (пет) години.

КОСБП при АБС ЕООД въвежда информацията в електронния регистър на МЗХГ за всеки оператор, съответно подизпълнител, в срок до 10 (десет) дни от подписване на договор за контрол и сертификация. Операторът, съответно подизпълнителят, потвърждава въведената информацията *в регистъра по реда и в сроковете, определени в наредбата по чл. 17, ал. 1 от ЗПОПЗПЕС*. Потвърждаването на информацията се счита за уведомление към министъра на земеделието, храните и горите.

6. Как се извършва инспекция?

След сключване на договор за контрол и сертификация и заплащане на дължимата сума КОСБП при АБС ЕООД информира за предстоящата инспекция (план, период на провеждане на инспекцията и инспектор/екип).

Операторът/подизпълнителят може писмено да възрази срещу участието на инспектор/екип (по отношение на компетентност, независимост, безпристрастност и други). Необходимо е възражението да се аргументира. В този случай се повтаря процедурата за подбор на инспектор/екип.

Инспекциите на място при оператора/подизпълнителя се извършват с цел да се провери изпълнението на изискванията на *Регламент (ЕС) 2018/848 и приложимото законодателство*.

Продължителността на инспекция е различна и зависи от вида на стопанството/предприятието, достъпа до него, дали е първоначална инспекция или надзор, от подготовката на заявителя и др.

По време на физическата проверка на място в стопанството/ предприятието, е необходимо да:

- ❖ Представите на инспектора/екипа документи и записи, свързани с производството/преработката/търговията, заявени за сертификация;
- ❖ осигурите достъп до полетата, постройките, производствените и складовите помещения и др.;
- ❖ осигурите условия за вземане на проби при съмнение за нарушение и/или при други обстоятелства, налагащи вземането на проба.

Инспекцията на място при оператора/подизпълнителя приключва със среща, на която инспектора/екипа уведомява за резултатите от оценяването и изготвя Доклад от инспекция. Операторът, съответно подизпълнителят, е длъжен да се запознае с констатациите от извършената проверка, като това се удостоверява с подпис на оператора/подизпълнителя върху въпросника/ците и Доклада от инспекция. Екземпляр от Доклада се предоставя на оператора/подизпълнителя на място.

В случай, че при проверка са констатирани несъответствия, в срок до 3 (три) работни дни от датата на физическа проверка инспекторът/екипът попълва и КОСБП при АБС ЕООД изпраща на оператора/подизпълнителя Формуляр за несъответствие, с който се налагат съответните мерки от QSI 7.1-2 Списък с нарушения и санкции (получен от оператора/подизпълнителя при сключване до договора). Ако за налагането на мярка е необходимо становище/информация на трети лица/институции (лаборатория, МЗм, ДФЗ, друго контролиращо лице и/или др.) посоченият срок от 3 (три) работни дни започва да тече от датата на получаване на необходимата информация. При констатирани несъответствия инспекторът/екипът определя адекватен срок за отстраняване на несъответствието, съобразен с естеството на нарушението, приложената санкция, необходимото време за отстраняване, технологичните срокове и времето за последваща проверка. Срокът може да бъде удължен от Мениджър сертификация при писмено желание от страна на ОБП в случаи на: голям брой несъответствия; необходимост от технологично време за отстраняването им (обосновани от производствения процес, вида на продукта и др) и в случай, че удължаването не противоречи на нормативната база.

В случай, че операторът/подизпълнителят приеме да извърши необходимите коригиращи действия, той трябва да върне подписан Формуляр за несъответствие, придружен с доказателства за предприетите коригиращи действия в определения срок. Представените доказателства от оператора/подизпълнителя за предприетите коригиращи действия се преглеждат от инспекторът/екипът, извършил инспекцията. При необходимост се назначава повторна инспекция. След оценка на предприетите коригиращи действия инспекторът/екипът попълва резултатите от оценката в Част В от Формуляра за несъответствие, и прави предложение за предоставяне/отказ от сертификация.

При отказ или невъзможност на ОБП да предприеме действия за отстраняване на констатираните несъответствия, се следват разпоредбите на *Регламент (ЕС) 2018/848 и приложимото към него законодателство*. В зависимост от несъответствието процеса по сертификация може да бъде прекратен при условие, че това не противоречи на нормативната база.

Операторът, съответно подизпълнителят, може да обжалва мярка, която му е наложена, по реда на QSP 7.13 Процедура за разглеждане на жалби и възражения.

7. Как се предоставя сертификация?

Процесът по сертификация се финализира в срок до 4 (четири) месеца от сключване на договора. Срокът може да бъде удължен при: голям брой несъответствия и необходимост от технологично време за отстраняването им; писмено желание от страна на клиента за удължаване на срока с цел провеждане на коригиращи действия; при провеждане на първоначалната инспекция в срок по-голям от 30 дни след сключване на договора.

КОСБП при АБС ЕООД взема решение за предоставяне на сертификация при изпълнение на следните условия:

- ❖ Подписан договор за контрол и сертификация;
- ❖ Положително становище от инспектора/екипа извършил физическата проверка (инспекция);
- ❖ Решение за предоставяне на сертификация;
- ❖ Платени всички финансови задължения.

След взето решение за предоставяне на сертификация операторът/подизпълнителят има право да получи сертификат и сертификационно писмо, издавани от КОСБП при АБС ЕООД с посочени: продукти/площи/животни, включени в системата за контрол и валидността на сертификата. Съдържанието им е съобразено с изискванията на Регламент (ЕС) 2018/848 и приложимото към него законодателство. КОСБП при АБС ЕООД има право да изиска и получи дължимите такси за сертификация и услуги свързани с процеса по сертификация (пример: пробовземане, лабораторно изпитване и др.) преди издаването на сертификат и сертификационно(и) писмо(а).

Задълженията на оператора/подизпълнителя са да:

- ❖ Информира КОСБП при АБС ЕООД за всяка промяна, свързана с обхвата на сертификация и предмета на сключения договор за контрол и сертификация;
- ❖ Информира предварително КОСБП при АБС ЕООД за всяка планирана промяна в системата на производство/преработка/търговия, която може да засегне качеството и статута на сертифицирания продукт;
- ❖ Предоставя План за биологично производство/Годишна програма за производство за всеки сертифициран продукт *редовно и в съответствие със сроковете, определени в наредбата по чл. 17, ал. 1 от ЗПОПЗПЕС.*
- ❖ Предоставя всяка поискана информация от КОСБП при АБС ЕООД в указания срок;
- ❖ Използва документите по сертификация само по предназначение (търговски цели само за продуктите, включени в системата за контрол при спазване установения ред).
- ❖ Не използва документите по сертификация:
 - за продукти, които не са включени в системата за контрол на КОСБП и за цели, различни от тези, за които са издадени;
 - по начин, подвеждащ /заблуждаващ междинния получател или крайния потребител на продукта;
 - с цел дискредитиране на КОСБП при АБС ЕООД.

На официалната интернет страница на АБС ЕООД www.abcbg.net се публикува регистър на сертифицираните оператори/подизпълнители, който съдържа информация за включените в системата за контрол на КОСБП при АБС ЕООД оператори/подизпълнители, продукти и валидността на сертификацията или се прилага линк към електронен регистър, поддържан от МЗм.

8. Как се контролира дейността на оператора от страна на КОСБП за срока на сключения договор?

КОСБП при АБС ЕООД упражнява контрол (надзор) върху обхвата на предоставената сертификация, като резултатите от провеждането му гарантират, че продуктите и операторът/подизпълнителят продължават да съответстват на изискванията на схемата и основните документи, по които са сертифицирани. *Всички оператори/подизпълнители и групи от оператори, с изключение на посочените в член 34, параграф 2 и член 35, параграф 8 от Регламент (ЕС) №2018/848, подлежат на проверка на съответствието най-малко веднъж годишно.* Надзорите са планови и извънпланови.

Плановият надзор се провежда всяка календарна година от предоставяне на сертификацията на всички оператори/подизпълнители съгласно утвърдена годишна план-програма за инспекции.

Извънплановият надзор се провежда:

- ❖ при получена информация за настъпили значителни промени в продукта/и или производствения процес;
- ❖ при закриване на несъответствия, за които е необходимо проверка на място;
- ❖ при постъпили сигнали и/или жалби.

КОСБП при АБС ЕООД извършва допълнителни инспекции ежегодно на най-малко 10 % от операторите/подизпълнителите, с които има сключен договор за контрол и сертификация, на основа на процедура за анализ на риска. КОСБП при АБС ЕООД има право да извършва планов и извънпланов надзор без предупреждение.

КОСБП има право по всяко време да изисква от операторите, съответно подизпълнителите, документи и записи, свързани с дейността им. При необходимост и/или по преценка може да бъде извършен извънпланов надзор с цел установяване фактическото съответствие с посоченото в документацията на стопанството/предприятието/обекта. Допълнително могат да бъдат определяни и други цели на проверката, при условие, че не са в противоречие с националното и европейско законодателство (пр.: проверка на наличности от добита продукция, условия на съхранение и др.).

При констатирано съответствие на продукта с изискванията на сертификационната схема, изискванията на *Регламент (ЕС) 2018/848 и приложимото законодателство*, КОСБП продължава процеса по сертификация и изпълнението на дейностите по контрол.

При констатиране на несъответствия, КОСБП при АБС ЕООД прилага QSI 7.1-2 Списък с нарушения и санкции (изготвен съгласно чл. 41, параграф 4 от Регламент (ЕС) 2018/848 и приложимото законодателство) и се определя срок за отстраняването им.

При условие, че оператора/подизпълнителя не отстрани в указания срок констатираните при надзора несъответствия, КОСБП при АБС ЕООД предприема действия за временно спиране/ограничаване/прекратяване/отнемане на сертификацията за конкретен продукт и/или други мерки, предвидени в националното законодателство. При незакриване (включително и в срок) на констатирани несъответствия КОСБП има право да прекрати договора за контрол и сертификация.

Операторът, съответно подизпълнителят, може да обжалва мярка, която му е наложена, по реда на QSP 7.13 Процедура за разглеждане на жалби и възражения.

9. Ако настъпят изменения след предоставяне на сертификация?

Сертификацията на оператора/подизпълнителя може да бъде променена при:

- ❖ Изменения на схемата за сертификация във връзка с въвеждането на нови и преразгледани изисквания в областта на биопроизводството. Отговорността на КОСБП при АБС ЕООД при промяна на изискванията към продуктите и схемите за сертификация е да информира писмено притежателите на сертификати за датата, от която промените влизат в сила и/или посочва необходимост от нова инспекция на продукта. В този случай операторът/подизпълнителят е необходимо в срок от 1 (един) месец след получаване на препоръките писмено да заяви готовността си за приемане на измененията, като се провежда нова инспекция и/или издава (преиздава) сертификата.

- ❖ Изменения предприети по инициатива на оператора/подизпълнителя.
 - В случай, че оператора/подизпълнителя заяви желание за ограничаване на предоставената сертификация (по отношение на продукти, площи и други), временно да бъде изключен или се откаже от услугите за контрол на КОСБП, следва да уведоми в срок до 15 (петнадесет) дни от настъпване на промяната. КОСБП при АБС ЕООД ще предприеме необходимите действия за изпълнението му.
 - При желание за разширяване на обхвата на предоставената сертификация е необходимо операторът/ подизпълнителят да подаде заявление за сертификация, като подчертае новата/промената информация.

10. Кога се прекратява сертификацията?

КОСБП при АБС ЕООД взема решение за прекратяване на сертификация в случай на:

- ❖ отказ или невъзможност от страна на оператора/подизпълнителя да предприеме необходимите коригиращи действия за закриване на констатирани несъответствия с изискванията на биологичния метод на производство/преработка/търговия;
- ❖ преустановяване на дейността на оператора/подизпълнителя;
- ❖ изтичане на валидността на договора за контрол и сертификация и незаявено желание от страна на оператора/подизпълнителя за подновяването му;
- ❖ писмено заявено желание от оператора/подизпълнителя за отказ от сертификация.

11. Кога се ограничава сертификацията?

- КОСБП при АБС ЕООД ограничава обхвата на предоставената сертификация при:
- ❖ установени по време на надзор или по друг начин обективни доказателства за несъответствие с изискванията за сертификация по отношение на конкретен продукт, една или повече дейности за цялата ферма/поле, предприятие или за отделни производствени линии и липса на ефикасни коригиращи действия. Решението за ограничаване на сертификацията се взема на базата на извършен преглед на документите от надзора и изготвено становище от отговорното лице;
 - ❖ писмено заявено желание от оператора.

КОСБП при АБС ЕООД преиздава и предоставя на оператора/подизпълнителя документи за сертификация с направените изменения в тях.

12. Кога се спира временно сертификацията?

- КОСБП при АБС ЕООД временно спира за ограничен период от време сертификацията при:
- ❖ установени по време на надзор или по друг начин несъответствия с изискванията за сертификация и непредприети коригиращи действия или коригиращи действия, изискващи по-продължителен срок за отстраняване.
 - ❖ неправилна употреба на сертификата или други нарушения в схемата по сертификация и процедурите на КОСБП при АБС ЕООД.
 - ❖ писмено заявено желание от оператора/подизпълнителя.

13. Какви са причините за отнемане на сертификацията?

КОСБП при АБС ЕООД отнема сертификацията при:

- ❖ установени по време на надзор значителни или повтарящи се несъответствия с изискванията за сертификация ;
- ❖ невъзможност за изпълнение на новите изисквания при настъпили промени в сертификационната схема;
- ❖ наличие на незакрити несъответствия след изтичане на срока за временно спиране на сертификацията;
- ❖ липса на заявено желание за възстановяване на временно спряна сертификация;
- ❖ неизпълнение на задълженията по договора за контрол и сертификация, включително незаплащане на финансови задължения;
- ❖ некоректно и заблуждаващо използване на сертификата.

При прекратяване, ограничаване, временно спиране и отнемане на сертификацията операторът/подизпълнителят се задължава да преустанови употребата на сертификационни документи и знаци, и да върне в офиса на КОСБП при АБС ЕООД предоставените документи за сертификация.

Срещу решението за ограничаване, временно спиране и отнемане на сертификацията операторът/подизпълнителят може да подаде възражение, което се разглежда по реда на Процедура за разглеждане на жалби и възражения -QSP 7.13.

14. Какви са Вашите права, ако не сте съгласни с решение или сте неудовлетворени от дейността на КОСБП или сертифицирани от него оператори?

При несъгласие с решенията по сертификация, операторите/подизпълнителите могат да подават възражения на място в офиса на КОСБП при АБС ЕООД или чрез писмо с обратна разписка в срок до 15 (петнадесет) дни от получаване на съответното уведомление. Възражения могат да подавани относно:

- ❖ отказване на издаване или отнемане на сертификат, отказ за разглеждане на заявление или решения за прекратяване на процедурата по сертификация;
- ❖ отказване или отнемане на сертификат.

Комисията по възражения към КОСБП при „Агенция за биологична сертификация” ЕООД взема решение по възраженията в едномесечен срок от датата на получаване на възражението, с изключение на случаите, когато се налагат действия, свързани с извършване на инспекции. В тези случаи, решение по възражението следва да бъде взето до един месец от извършване на инспекцията, но не повече от три месеца от датата на постъпване на възражението.

Жалби могат да бъдат подавани относно:

- ❖ действие или бездействие на КОСБП при АБС ЕООД, неговите инспектори или подизпълнители;
- ❖ неспазване на сроковете за извършване на сертификацията;
- ❖ неспазване на условията по договора;
- ❖ негативни мнения и становища на трета страна по отношение на представена сертификация.

КОСБП при АБС ЕООД информира официално подателя на жалбата / възражението за резултата от разглеждането и завършването на процеса, свързан с разглеждането на жалбата/възражението.

КОСБП при АБС ЕООД гарантира защита на личните данни и самоличността на лицето, подало жалба. В изключителни случаи, когато разкриването на самоличността на лицето, подало жалбата е от значение за пълното изясняване на случая и правилното решение по жалбата, самоличността на жалбоподателя може да бъде разкрита.