**Уреждане на жалби**

Верификационният орган „Джи Ем Ай Верифай“ при „Джи Ем Ай Верифай“ ЕООД е регламентирал реда и начина за подаване, регистриране, разглеждане и вземане на решение за основателност на постъпили искания за обжалване, както и за информиране на жалбоподателите**.**

**Обжалване -** обжалване представлява искане от страна на клинета или отговорната страна към Верификационния орган за за преразглеждане на действие или решението, което е направено във връзка с валидацията или верификацията.

За да бъде разгледана и регистрирано искане за обжалване следва да бъде написано на български език, да бъде идентифицирана като такова, по смисъла на т. 9 БДС EN ISO 14065 и да съдържа:

1. трите имена и адрес на жалбоподателя, телефон, факс и електронен адрес, ако има такъв - за българските граждани, номера на телефона, факса или телекса, ако има такъв;
2. наименованието на юридическото лице, седалището и последния посочен в съответния регистър адрес на управление и електронния му адрес, както и посочено лице за контакт с жалбоподателя.
3. изложение на обстоятелствата, на които се основава искането,
4. Посочено е основание за преразглеждане на верификационно становище или действие и името на оператора за чийто доклад се отнася то.
5. подпис на подателя.

Искането се прави до ръководителя на ВО. В случай на неточности, на подателя се изпраща съобщение за отстраняване на допуснатите нередовности, в **три дневен** срок от получаване на съобщението.

При неизпълнение на дадените указания, подадената информация не се регистрира като искане за обжалване и не се разглежда.

**Верификационния орган не дава ход на искането в случй че:**

* се установи анонимност
* Подателят оттегли писмено искането за обжалване
* Компетентният орган е приел без възражение верификационното становище, за което се отнася искането за обжалване

ВО разглежда жалбите в двуседмичен срок от регистрирането им, като в рамките на същия срок се произнася и решението за основателност.

ВО не предприема каквито и да е било дискриминационни действия срещу жалбоподателя и да предприеме всички мерки такива да не бъдат наложени от специализирани членове на персонала.

ВО информира лицето подало искането, както следва:

* В двуседмичен срок от регистрирането на искането за обжалването - за взетото решение за основателност;
* В 5-дневен срок преди изтичане срока за произнасяне по основателността на обжалването за необходимостта от провеждане на допълнителни действия и удължаване на срока за вземане на решение.

Всички заинтересовани лица могат да получат при запитване, пълният текст на процедурата за уреждане на жалби, отправено до ръководството на ВО.