



**REGULI GENERALE
PENTRU CERTIFICAREA HELLO HYGIENE**


SRAC-R-01-HH

**Aprobat
DIRECTOR GENERAL
ing. Mihaela Cristea**

Ediție: 1

Revizie: 0

Data intrării în vigoare: 15.06.2020

	REGULI GENERALE PENTRU CERTIFICAREA	COD: SRAC-R-01-HH
	HELLO HYGIENE	Ed. 1
		Rev. 0

1. SCOP SI DOMENIU

- 1.1. Acest document stabileste regulile generale care se aplica in cadrul certificarii Hello Hygiene.
- 1.2. Aceasta certificare se poate aplica in domeniul ospitalitatii.

2. DOCUMENTE DE REFERINTA


- 2.1. Cerintele schemei IQNet – Hello Hygiene
- 2.2. La stabilirea acestei scheme s-au avut in vedere orientări și directive naționale și internaționale legate de prevenirea bolilor transmisibile. Acestea includ, dar nu se limitează la:
 - 1) Operational Considerations for COVID-19 management in the accommodation sector. World Health Organization (2020)
 - 2) Health Advice on Prevention of Coronavirus disease (COVID-19) for Hotel Industry. Centre for Health Protection (2020)
 - 3) Health Advice for Hotel Industry on serving guests with history of travel to or resided in Ebola Virus Disease affected areas. Center for Health Protection (2014)
 - 4) Guidelines on Infection Control & Prevention in Hotel Industry. Hong Kong Department of Health (2008)
 - 5) Codex Alimentarius – HACCP

3. TERMINOLOGIE

- 3.1. Se aplica terminologia din documentele mentionate la cap. 2

4. CONDITII GENERALE

- 4.1. Industria ospitalitatii trebuie sa fie in permanenta pregatita si sa ramana flexibila in momente de criza sau schimbari.
 - 4.2. Globalizarea și creșterea turismului avantajează industria ospitalității si în afară de venituri, nivelarea gusturilor clienților ajută industria să-și rafineze serviciile. Aceste câștiguri necesită totuși o mai mare responsabilitate.
 - 4.3. Recenta criză globală de sănătate, reglementările locale stricte și asteptările deosebite au pus la încercare industria ospitalității.
 - 4.4. În contextul epidemiilor și pandemiilor, industria ospitalitatii trebuie să ia măsurile de precauție necesare. Obligația de a avea grijă nu se extinde numai personalului și oaspeților, ci și oricărei părți interesate care ar putea fi infectate în incintă sau ca urmare a operațiunilor sale. Contractorii externi cum ar fi echipele de curățenie sunt un prim exemplu.
 - 4.5. Certificarea Hello Hygiene pentru industria ospitalității reprezinta un proces sistematic care ar putea ajuta organizațiile să-și definească, să revizuiască și să evalueze practicile actuale; sa-si alinieze eforturile, sa utilizeze punctele forte și să fie clare cu privire la angajamentele lor de a furniza continuu aceste bune practici.
 - 4.6. Detinerea marcii de certificare Hello Hygiene este o garanție a conformității imparțiale și bine verificate – un argument pentru asigurarea increderii clienților și a părților interesate in conditiile de igiena si siguranta.
 - 4.7. Certificarea Hello Hygiene se acorda pentru 1 an, putand fi prelungita in urma efectuării unui nou audit.
 - 4.8. Aspecte pe care se concentreaza evaluarea Hello Hygiene
- ### 4.8.1. Aspecte generale
- 1) Strategie si politica
 - 2) Analiza riscului
 - 3) Precautii standard referitoare la curatenie si igiena

	REGULI GENERALE PENTRU CERTIFICAREA	COD: SRAC-R-01-HH
	HELLO HYGIENE	Ed. 1
		Rev. 0

- 4) Precautii referitoare la transmiterea bolilor
- 5) Instruire si constientizare

4.8.2. Aspecte specifice dotarilor uzuale


- 1) Pregatirea si raspunsul la situatii de urgenta (epidemii)
- 2) Managementul general al igienei
- 3) Practici general de igiena
- 4) Conditii aferente constructiei in sine
- 5) Receptie si consierge (portari)
- 6) Curatenie, dezinfectare si menaj
- 7) Bai si toalete (publice)
- 8) Echipamente individuale de protectie
- 9) Managementul lenjeriei
- 10) Ventilatie

4.8.3. Aspecte specifice dotarilor suplimentare

- 1) Bazine de inot
- 2) Centre SPA
- 3) Centre wellness
- 4) Centre de fitness
- 5) Restaurante, baruri
- 6) Servicii de catering
- 7) Facilitati pentru ingrijirea copiilor
- 8) Centre / Sali de spectacole
- 9) Centre /Sali de conferinte

4.9. Etapele certificarii Hello Hygiene sunt urmatoarele

Etapele procesului de certificare
<p>1. AUTOEVALUARE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Completarea autoevaluarii online pusa la dispozitie de SRAC prin IQNet - In mod automat va fi generat un raport referitor la stadiul implementarii cerintelor - Rezolvarea de catre organizatie a oricaror aspecte lipsa daca este cazul, este conditia trecerii la etapa 2.
<p>2. EVALUARE</p> <p>2.1 ANALIZA DOCUMENTATIEI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analiza politicilor si regulilor, cum ar fi planurile privind igiena, protocoalele de curatenie, planuri de masuri pentru siguranta personalului si a oaspetilor, inregistrari referitoare la instruirii si altele, dupa cum considera organizatia. - Acestea se transmit la SRAC, dupa rezolvarea aspectelor mentionate in raportul generat in cadrul etapei 1.
<p>2.2 AUDIT LA FATA LOCULUI</p>

	REGULI GENERALE PENTRU CERTIFICAREA	COD: SRAC-R-01-HH
	HELLO HYGIENE	Ed. 1
		Rev. 0

- Verificari privind indeplinirea cerintelor mentionate in chestionarul de autoevaluare si a regulilor stabilite de organizatie (planuri privind igiena, protocoale de curatenie, planuri de masuri pentru siguranta personalului si a opaspetilor, etc).
- Interviuri cu managementul si personalul.
- Analizarea vizuala a locatiilor. Nu se aplica procedura de esantionare, toate locatiile trebuind sa fie evaluate.
- Elaborarea raportului de audit.

2.3 ACORDAREA CERTIFICARII


- Dupa rezolvarea tuturor aspectelor se emite certificatul si se acorda dreptul de utilizare a marcii de certificare „Hello Hygiene
- Inscrierea organizatiei in Baza de date cu certificarile emise, disponibila la adresa www.iqnet-ltd.com

5. SOLICITAREA SI INCHEIEREA CONTRACTULUI DE CERTIFICARE

- 5.1. Organizația completează la toate rubricile aplicabile cererea de certificare
- 5.2. Dupa primirea cererii de certificare completata de catre un reprezentant autorizat al organizatiei solicitante, SRAC efectueaza analiza cererii si stabileste durata auditului in baza informatiilor furnizate de catre organizatie.
- 5.3. Nu este aplicabila esantionarea. Fiecare locatie care se doreste a fi certificata trebuie auditata.
- 5.4. Doar autoevaluarea este posibila pentru intreaga organizatie. Deci nu trebuie facuta pentru fiecare locatie in parte si nici anual.
- 5.5. Odata ce oferta SRAC este acceptata, organizatia trimite un acord ferm in baza careia se incheie contractul de certificare. Prin returnarea unei copii a contractului de certificare semnat organizatia se angajeaza sa respecte specificatiile si conditiile generale ale contractului, precum si prezentele reguli generale de certificare si regulamentul de utilizare a marcii de certificare Hello Hygiene.
- 5.6. Obiectul contractului de certificare Hello Hygiene este urmatorul:
 - 1) auditarea și evaluarea fiecărei locații menționate în Anexa A, în vederea certificării și acordării dreptului de utilizare a marcii de certificare Hello Hygiene
 - 2) eliberarea Certificatelor SRAC și IQnet cu valabilitate un an, pentru fiecare locație în parte,
 - 3) introducerea organizației și a locațiilor certificate în baza de date a firmelor certificate Hello Hygiene, disponibilă pe site-ul: www.iqnet-ltd.com
- 5.7. La semnarea contractului, Organizatia va achita integral valoarea contractului. Nici o activitate (autoevaluarea si apoi evaluarea) nu poate fi derulata daca nu se achita valoarea totala a contractului.

6. AUTOEVALUARE

- 6.1. Dupa semnarea contractului si achitarea intregii valori, organizatia va primi pe email-ul precizat pt comunicare, in cererea de certificare, informatiile necesare autoevaluării pe un site specializat administrat de IQNet.
- 6.2. Completarea de catre organizatie a autoevaluării on-line pusa la dispozitie de SRAC prin IQNet
- 6.3. In mod automat va fi generat un raport referitor la stadiul implementării cerintelor.
- 6.4. Rezolvarea de catre organizatie a oricaror aspecte lipsa / neconforme daca este cazul, este conditia trecerii la etapa 2.
- 6.5. Nu este necesara parcurgerea acestei etape anual, ci doar la inceput, inainte de certificarea initiala.

	REGULI GENERALE PENTRU CERTIFICAREA	COD: SRAC-R-01-HH
	HELLO HYGIENE	Ed. 1
		Rev. 0

7. EVALUARE

7.1. Analiza documentatiei

7.1.1. Are loc analiza politicilor si regulilor, cum ar fi planurile privind igiena, protocoalele de curatenie, planuri de masuri pentru siguranta personalului si a oaspetilor, inregistrari referitoare la instruire si alte documente, dupa cum considera organizatia ca ii sunt necesare pentru indeplinirea cerintelor.

7.1.2. Acestea se transmit la SRAC, dupa rezolvarea aspectelor mentionate in raportul generat automat in cadrul etapei 1.

7.1.3. Analiza este efectuata de auditorul desemnat pentru efectuarea auditului la fata locului.

7.2. Audit la fata locului

7.2.1. Auditorul desemnat pentru efectuarea auditului la fata locului efectueaza activitatile urmatoare:

- 1) Verificari privind indeplinirea cerintelor mentionate in chestionarul de autoevaluare si a regulilor stabilite de organizatie (planuri privind igiena, protocoale de curatenie, planuri de masuri pentru siguranta personalului si a oaspetilor, etc).
- 2) Interviuri cu managementul si personalul.
- 3) Analizarea vizuala a locatiei
- 4) Elaborarea raportului de audit.

7.3. Acordarea certificarii / Informatii disponibile public

7.3.1. Dupa rezolvarea tuturor aspectelor se emite certificatul SRAC si IQNet si se acorda dreptul de utilizare a marcii de certificare „Hello Hygiene”

7.3.2. Inscrierea organizatiei in Baza de date cu certificarile emise, disponibila la adresa www.iqnet-ltd.com

8. CLASIFICAREA CONSTATARILOR

8.1. Constatările auditului se clasifica de catre SRAC, in neconformitati majore, neconformitati minore si potientiale de imbunatatire, dupa cum urmeaza:

8.1.1. **Neconformitate majoră:** neîndeplinirea unei cerințe ale schemei de certificare Hello Hygiene care afectează direct siguranta oaspetilor.

8.1.2. **Neconformitate minoră:** neîndeplinirea unei cerințe ale schemei de certificare Hello Hygiene care nu afectează direct siguranta oaspetilor.

8.1.3. **Domeniu (proponere) de imbunatatire:** constatare a echipei de audit a carei aplicare in urma analizei si evaluarii efectuata de catre auditat ar putea sa conduca la cresterea eficacitatii unei activitati / proces.

9. MANAGEMENTUL NECONFORMITATILOR

9.1. La certificare / recertificare


9.1.1. Rapoartele de neconformitati se intocmesc și se predau auditatului (câte un exemplar) la finalizarea auditului. Se va lua acordul auditatului pentru rapoartele de neconformitati intocmite, înainte, sau în timpul sedintei de închidere.

9.1.2. Organizatia are termen de 7 zile de la data finalizarii auditului, pentru a completa și trimite la CEA identificarea cauzelor neconformitatilor, corectiile/ acțiunile corective stabilite și termenele de implementare, completate pe formularele de neconformitati .

9.1.3. CEA analizeaza corecțiile și acțiunile corective formulate de client și stabileste dacă acestea sunt acceptabile (prin semnarea Raportului de neconformitate) în termen de max 7 zile de la primirea lor de la reprezentantul organizatiei.

9.1.4. Toate neconformitatile trebuie rezolvate si verificata rezolvarea lor pana la luarea deciziei de certificare.

9.1.5. Organizatia are termen de 6 luni, de la ultima zi a auditului de certificare, pentru a rezolva neconformitatile. În caz contrar, se reface auditul de la început.

	REGULI GENERALE PENTRU CERTIFICAREA	COD: SRAC-R-01-HH
	HELLO HYGIENE	Ed. 1
		Rev. 0

9.2. La auditurile neprogramate

- 9.2.1. Auditurile neprogramate (anuntate cu putin timp inainte) pot avea loc pentru a investiga reclamatii primite de SRAC referitor la activitatile certificate, sau ca urmare a producerii unor incidente / accidente majore, care au implicat interventia autoritatilor statului din domeniul igienei si sanatatii.
- 9.2.2. Daca in urma auditului neprogramat rezulta domenii de imbunatatire, se procedeaza ca si la auditul de certificare.
- 9.2.3. Daca in urma auditului neprogramat rezulta neconformitati minore sau majore, acestea sunt comunicate clientului si se procedeaza astfel:
- 9.2.4. Neconformitatile minore trebuie rezolvate in maxim 3 luni, iar certificatul ramane valabil in acesta perioada.
- 9.2.5. Neconformitatile majore conduc la suspendarea valabilitatii certificatului Hello Hygiene.
- 9.2.6. Dupa rezolvarea si verificarea modului de rezolvare suspendarea poate fi ridicata.

10. EMITEREA SI UTILIZAREA DOCUMENTELOR DE CERTIFICARE

- 10.1. Dupa incheierea auditului de certificare si verificarea implementarii eventualelor neconformitati, precum si dupa analiza dosarului de certificare in comitetul tehnic SRAC, se va emite organizatiei cate un certificat pentru fiecare locatie auditata, cu un numar de inregistrare unic.
- 10.2. Marcile de certificare SRAC si IQNet se pot utiliza astfel:
- 1) pentru promovarea imaginii propriilor organizatii, numai pentru domeniul de certificare, activitatile si locatiile pentru care au obtinut certificarea.
 - 2) să utilizeze marca de certificare SRAC și IQNet pe scrisori și antete, în reclame, pe sediile locatiilor certificate și în materiale comerciale de publicitate.
- 10.3. La utilizarea marciilor este obligatoriu sa se tina seama si de prevederile Regulamentului de utilizare a mărcilor de conformitate SRAC și IQNet, cod SRAC-R-02 – disponibil pe www.srac.ro, ultima editie in vigoare.

11. AUDITUL DE URMARIRE


- 11.1. Auditul de urmarire are ca scop verificarea inchiderii neconformitatilor și a eficacitatii actiunilor corective intreprinse.
- 11.2. Daca neconformitatile constatate pot fi inchise la sediul SRAC, prin analiza dovezilor transmise de auditat nu mai are loc un audit de urmarire propriuzis. Rezultatele evaluarii se consemneza direct pe Rapoartele de neconformitate si pe raportul de audit Hello Hygiene.
- 11.3. Daca neconformitatile constatate nu pot fi inchise la sediul SRAC si este necesara o vizita la locatia clientului, atunci durata auditului de urmarire de maxim de 1 zi.

12. AUDITUL DE EXTINDERE A DOMENIULUI DE CERTIFICARE


- 12.1. Auditul de extindere a domeniului de certificare deja acordat are loc la cererea clientului, analizata de SRAC, și documentata în act aditional la contractul cu clientul.
- 12.2. Auditul de extindere are ca scop verificarea implementarii cerintelor pentru o alta locatie neacoperita de certificatul in vigoare.

13. AUDITUL DE RECERTIFICARE

- 13.1. Certificatele emise au o valabilitate de un an si ele trebuie reinnoite de catre organizatie inainte de data expirarii acestora.
- 13.2. Procesul de recertificare trebuie demarat de organizatie cu cel putin 2 luni inainte de expirarea certificatului. Reînnoirea este deja prevazuta in contractul de certificare si nu mai este necesara intocmirea unui act aditional.
- 13.3. Pentru demararea auditului de recertificare este suficienta o solicitare simpla a detinatorului certificatului.

	REGULI GENERALE PENTRU CERTIFICAREA	COD: SRAC-R-01-HH
	HELLO HYGIENE	Ed. 1
		Rev. 0

- 13.4. Auditul de recertificare se desfasoara similar cu certificarea, mai putin etapa de autoevaluare, care nu se mai desfasoara, decat daca clientul doreste acest lucru.
- 13.5. După expirarea certificării, SRAC poate restabili certificarea în termen de 3 luni cu condiția ca activitățile de recertificare să fie efectuate complet.
- 13.6. Data de intrare in vigoare a certificatului este data luării deciziei de certificare. Când activitățile de recertificare sunt încheiate cu succes înainte de data de expirare a certificării în vigoare, data de expirare a noii certificări se bazeaza pe data de expirare a certificarii in vigoare (practic vor fi multipli de un an fata de data emiterii initiale).
- 13.7. Data de eliberare a noului certificat poate fi data în care se ia decizia de recertificare (caz in care valabilitatea certificatului va fi mai mare de un an) sau după aceasta data si va fi data expirării certificării in vigoare (caz in care valabilitatea certificatului va fi de un an), sau data efectiva a luarii deciziei de certificare in cazul in care certificarea se restabileste în termen de maxim 3 luni după expirarea certificării curente (din diverse motive) (caz in care valabilitatea certificatului va fi mai mica de un an).
- 14. AUDITURI NEPROGRAMATE**
- 14.1. Auditurile neprogramate (anuntate cu putin timp inainte) pot avea loc pentru a investiga reclamatii primite de SRAC referitor la activitatile certificate, sau ca urmare a producerii unor incidente / accidente majore, care au implicat interventia autoritatilor statului din domeniul igienei si sanatatii.
- 14.2. In aceste cazuri clientul nu are posibilitatea de a obiecta asupra membrilor echipei de audit.
- 14.3. Tariful pentru aceste audituri este de 150 euro pe zi / auditor, iar durata este de 1 (una) zile
- 14.4. Costul acestor audituri se suporta de organizatie daca in urma auditului se constata ca organizatia s-a abatut de la cerintele schemei de certificare.
- 15. RENUNTAREA, SUSPENDAREA, RESTRANGEREA SAU RETRAGEREA CERTIFICARII**
- 15.1. O organizație certificata poate renunța in orice moment la certificare printr-o notificare oficiala transmisa catre SRAC cu cel puțin 30 de zile in avans.
- 15.2. Situatiile care pot conduce la suspendarea certificării (sau la retragere) sunt :
- 15.2.1. la auditul programat s-au constatat neconformitati majore;
- 15.2.2. organizatia certificata nu permite efectuarea auditurilor neprogramate;
- 15.2.3. organizatia nu isi achita datoriile financiare sau incalca prevederile contractului de certificare;
- 15.2.4. utilizarea incorecta sau abuziva a certificatului
- 15.2.5. necomunicarea informatiilor aferente modificarilor (conf paragrafului 16.2)
- 15.2.6. clientul certificat solicita suspendarea in mod voluntar.
- 15.3. Suspendarea nu poate depasi 6 luni.
- 15.4. Pe pe perioada suspendării dreptul de utilizare a certificatului si marcii de certificare este interzis.
- 15.5. In cazul suspendării, SRAC transmite o notificare oficiala organizatiei prin care se specifica motivele care au stat la baza deciziei, precum si termenul pentru revocarea suspendării. In cazul in care la termenul specificat nu se ridica suspendarea SRAC va retrace certificatul.
- 15.6. Retragera certificării se face in situatia in care neconformitatile constatate si pentru care certificarea a fost suspendata, nu s-au finalizat (masurile stabilite pentru rezolvarea neconformitatilor au fost implementate si verificate de echipa de audit) in termen de maxim 6 luni.
- 15.7. Din acel moment organizatia nu mai are dreptul de a utiliza certificatul de conformitate si marca de certificare
- 15.8. SRAC poate decide restrangerea domeniului de certificare ca urmare a cererii clientului, sau in urma suspendării.

	REGULI GENERALE PENTRU CERTIFICAREA	COD: SRAC-R-01-HH
	HELLO HYGIENE	Ed. 1
		Rev. 0

16. NOTIFICAREA MODIFICARILOR

16.1. Modificari privind schema de certificare

16.1.1. In caz de modificari importante privind regulile de certificare (inclusiv tarifelor) si / sau standardul de referinta SRAC va:

- a) afisa pe site-ul SRAC actualizarea acestui regulament;
- b) anunta organizatiile implicate;
- c) lua in considerare orice comentariu din partea partilor interesate privind modificarile;
- d) specifica data de la care modificarile intra in vigoare, acordand o perioada de timp rezonabila organizatiei pentru conformare.

16.1.2. Organizatia (deja certificata sau in proces) este indreptatita sa renunte la certificare daca considera ca nu poate sa se conformeze noilor cerinte. O asemenea decizie trebuie notificata in scris si transmisa catre SRAC cu cel putin 30 zile inainte de data finala de conformare.

16.2. Notificarea privind modificarile efectuate de catre organizatie / evenimente care ar putea afecta certificarea

16.2.1. Organizatia trebuie sa informeze SRAC, fara intarziere (in max 15 zile), de orice modificari / evenimente care pot afecta satisfacerea cerintelor de certificare, cum ar fi:

- a) statutul legal, organizational sau proprietatea
- b) organizarea si managementul
- c) adresa de contact si locatiile (denumire si adresa)
- d) aparitia unor incidente / accidente majore, care au implicat interventia autoritatilor statului din domeniul igienei si sanatatii;
- e) aparitia unor situatii in care Organizatia certificata ia cunostinta de neindeplinirea conditiilor legale de functionare (ex: sanctionare contraventionala, suspendarea activitatii, interzicerea desfasurarii activitatii etc);

16.2.2. In aceste cazuri SRAC in urma analizei acestor informatii va decide daca:

- a) modificarile implementate / evenimentele nu afecteaza substantial conditiile de certificare;
- b) modificarile implementate / evenimentele afecteaza conditiile de certificare si este necesar un audit neprogramat.

17. MANAGEMENTUL RECLAMATIILOR SI APELURILOR

17.1. Organizatia are dreptul de a formula reclamatii sau apeluri scrise cu identificarea completa a datelor de contact.

17.2. **Apelul** este refuzul organizatiei de acceptare a deciziilor luate de SRAC privind activitatile de evaluare si certificare. Disputele deriva din refuzul organizatiei de a accepta decizia SRAC in cazul unui apel.

17.2.1. Apelul este formulat în scris și înaintat la SRAC in cel mult 30 zile de la data la care s-a primit notificarea cu decizia respectivă.

17.2.2. Apelantului i se transmite o confirmare privind primirea apelului.


17.2.3. SRAC analizează toate sursele documentate privitoare la subiect.

17.2.4. După obținerea tuturor informațiilor necesare, SRAC comunică decizia apelantului.


17.2.5. Dacă apelul este justificat, SRAC dispune corecțiile / acțiunile corective / preventive necesare și se asigură că acestea au fost implementate.

17.2.6. Durata de rezolvare a apelului este de 30 de zile de la primirea acestuia de către SRAC, dacă nu există motive obiective care să necesite prelungirea perioadei.

17.2.7. În cazul în care clientul este nemulțumit de răspunsul primit, acesta poate **contesta** decizia SRAC.

	REGULI GENERALE PENTRU CERTIFICAREA	COD: SRAC-R-01-HH
	HELLO HYGIENE	Ed. 1
		Rev. 0

- 17.2.8. În acest caz, Directorul General are obligația de a stabili împreună cu clientul o Comisie de Etică și Apel (CAp) care va face o investigație și analiză independentă, iar decizia ei va fi definitivă.
- 17.2.9. Costurile aferente investigației vor fi suportate de către apelant în cazul în care CAp constată că apelul este nefondat, și dispune în favoarea SRAC, iar în cazul în care CAp decide ca apelul este îndreptățit, și decide în favoarea apelantului, toate cheltuielile legate de efectuarea investigației vor fi suportate de SRAC. Prin cheltuieli necesare investigației se înțeleg toate cheltuielile efectuate cu scopul de a dispune în cazul apelului (de ex, costurile CAp, plata martorilor, expertizele, etc.).
- 17.2.10. Dacă în urma rezoluției date de către CAp, apelantul se considera nedreptățit, el se poate adresa instanțelor competente, declanșând un litigiu care va fi soluționat conform prevederilor legislației române în vigoare.
- 17.3. **Reclamația** privește nemulțumirea organizației privind performanța administrativă sau tehnică a SRAC sau privind modul de respectare a cerințelor de certificare Hello Hygiene de către un client care deține această certificare acordată de SRAC.
- 17.3.1. Reclamațiile se înregistrează de către SRAC care:
- 17.3.2. Confirmă petentului primirea reclamației;
- 17.3.3. Informează clientul reclamat despre primirea reclamației.
- 17.3.4. SRAC analizează reclamația și toate datele conexe.
- 17.3.5. Dacă reclamația este întemeiată SRAC stabilește acțiunile necesare și informează petentul în acest sens.
- 17.3.6. Decizia privind rezolvarea reclamației, este stabilită / aprobată de persoane neimplicate anterior în subiectul reclamației.
- 17.3.7. Durata de rezolvare a reclamației este de 30 de zile de la primirea acestuia de către SRAC, dacă nu există motive obiective care să necesite prelungirea perioadei.
- 18. CONFIDENTIALITATE**
- 18.1. SRAC garantează confidențialitatea completă a informațiilor obținute în timpul activităților de certificare, dacă cerințele legale nu impun altfel.
- 18.2. Personalul angajat SRAC, precum și colaboratorul (auditori / experți cu contract) semnează și se angajează să nu divulge informații colectate în timpul procesului de audit către o terță parte fără autorizarea scrisă a organizației.
- 19. PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL**
- 19.1. Atunci când prelucrează date cu caracter personal în legătură cu prezentul contract, fiecare parte se obligă să se conformeze cu legislația aplicabilă privind protecția datelor cu caracter personal, incluzând, dar fără a se limita la, prevederile Regulamentului general privind protecția datelor ("GDPR") UE 2016/679, legislația de punere în aplicare și deciziile pe care autoritatea de supraveghere desemnata le poate emite în legătură cu acestea. Fiecare parte va divulga celeilalte părți date cu caracter personal privind angajații, colaboratorii sau reprezentanții săi responsabili cu executarea prezentului contract. Aceste date pot consta în: nume prenume, poziție, număr de telefon, adresa de e-mail și în anumite cazuri CV-ul. Acolo unde legea prevede, fiecare parte care divulgă informații în legătură cu angajații, colaboratorii sau reprezentanții săi trebuie să se asigure că a luat măsurile necesare cu privire la informarea, prelucrarea, păstrarea sau eliminarea datelor cu caracter personal ale acestora la care face referire acest contract, așa cum este precizat în legislația respectivă.
- 19.2. Părțile iau cunoștință și convin că fiecare parte să determine, în mod independent, scopul/scopurile și mijloacele de prelucrare a datelor cu caracter personal în legătură cu acest contract. Mai precis, părțile convin prin prezenta și confirmă că nu o să acționeze ca operatori asociați sau să fie într-o relație de tip operator-persoană împuternicită de operator, fiecare Parte acționând ca un operator de date independent pentru propria prelucrare a datelor în legătură cu prezentul contract, și niciuna dintre părți nu acceptă vreo răspundere pentru o încălcare de către cealaltă parte a legislației aplicabile.

	REGULI GENERALE PENTRU CERTIFICAREA HELLO HYGIENE	COD: SRAC-R-01-HH
		Ed. 1
		Rev. 0

- 19.3. SRAC se angajează sa păstreze confidențialitatea datelor cu caracter personal oferite de organizație si sa le utilizeze doar in scopul derulării activităților de evaluare a conformității (certificare, inspecție, verificare, expertiza tehnica etc.) cat si pentru a trimite informații si comunicări privind activități conexe (actualizări documente de referința, instruire, seminare, simpozioane, feed-back, conferințe, alerte etc). In anumite cazuri necesare derulării activității, comunicarea acestor date cu caracter personal se poate face si către terțe părți cum ar fi: organismul de acreditare, ministere, agenții de reglementare in diferite domenii, asociații din industrie (ex. IQNet), proprietarilor de scheme de certificare, către alte organisme de certificare (in cazul transferurilor sau auditurilor comune, sau al obligatiilor legale de comunicare) sau in cazurile cerute de lege.