



ДОБРОТО ЗА ДЕЦАТА Е ДОБРО И ЗА БИЗНЕСА!

# Правила

за прекратяване, разглеждане на сигнали и жалби по  
Национален сертификат "Компания - приятел на детето"

2021

С о ф и я



ДОБРОТО ЗА ДЕЦАТА Е ДОБРО И ЗА БИЗНЕСА!

## I. Общи положения

1. Като част от процеса по мониторинг и с цел запазване на доброто ниво на функциониране на компаниите, притежатели на сертификата, ние от НМД, в качеството си на сертифицираща организация, се задължаваме да спазваме настоящите правила и да реагираме по подходящ начин при всеки случай на нередности, установени от нас, от компанията или от трети лица.
2. Сигнали се подават на обявената електронна поща [childfriendly@nmd.bg](mailto:childfriendly@nmd.bg)
3. НМД се самосезира за нередности и от информация в утвърдени медии.
4. В случаите на нарушения при употреба на сертификата, НМД реагира в срок от 1 до 7 работни дни, в зависимост от характера и тежестта на съответното нарушение.
5. Съобразно характера на нарушението и засягането на права на деца и родители, реакцията е на три нива:  
**ниво 1:** Напомняне на правилата по договор и указания за отстраняване на нередности, с определен срок.  
**ниво 2:** Проверка и изясняване на случая.  
**ниво 3:** Прекратяване на сертификата, с решение на Независимата комисия по сертификация към НМД, която го е издала.

## II. В кои случаи НМД се задължава да реагира с напомняне на правилата по договор и указания за отстраняване на нередности (ниво 1):

1. Във всеки случай, при който е подаден сигнал за нередност, който по своя смисъл е нарушаване на добрите практики на марката „Компания - приятел на детето“ от страна на компанията.
2. Във всеки случай, при който в авторитетни медии, е изнесена информация за случаи на нарушаване на добрите практики на марката „Компания - приятел на детето“ от страна на компанията.
3. В други случаи, които не подлежат на предварително описание, тъй като са от случаен характер, но създават опасност от уронване на доброто име на сертификата или на НМД като организация.

## III. В кои случаи НМД се задължава да реагира с проверка и изясняване на случая (ниво 2):



#### ДОБРОТО ЗА ДЕЦАТА Е ДОБРО И ЗА БИЗНЕСА!

1. Във всеки случай, при който е подаден сигнал за нередност, който по своя смисъл е нарушение на права на дете/деца, родител или семейство с дете/деца, бременна жена, независимо дали пострадалите лица са клиенти или служители на компанията, или са външни за нея лица. В последния случай трябва да се поясни, каква е връзката с компанията.
2. Във всеки случай, при който в авторитетни медии е изнесена информация за случаи на нарушаване на права на дете/деца, родители с деца в затруднено положение или бъдещи родители от страна на компанията.
3. Във всеки случай, при който е подаден сигнал за нередност, която е по своя смисъл нарушаване на добрите практики на марката „Компания - приятел на детето” от страна на компанията.
4. Във всеки случай, при който в авторитетни медии е изнесена информация за случаи на нарушаване на добрите практики марката „Компания - приятел на детето” от страна на компанията.
5. В други случаи, които не подлежат на предварително описание, тъй като са от случаен характер, но създават сериозна опасност от уронване на доброто име на сертификата или на НМД като организация.

#### **IV. В кои случаи НМД се задължава да реагира с прекратяване (ниво 3):**

1. В случаите, когато след проведен планиран годишен одит, са установени груби недопустими нарушения, които не подлежат на отстраняване.
2. В случаите, когато са установени груби недопустими нарушения, и компанията не съдейства за изясняване на обстоятелствата, не предоставя обяснение или то не е достатъчно за изясняване на случая.
3. В случаите, когато в края на периода на валидност на сертификата, компанията не дава разрешение на НМД за одит и не желае удължаване на срока на действие на сертификата.
4. В случаите, когато организацията предоставя непълна и подвеждаща информация по време на одитите, проведени с цел мониторинг или подновяване на сертификата.
5. В случаите, когато организацията не приема и/или не отстранява несъответствията в определения срок и причините за спирането продължават.
6. В всеки случай на подвеждащо и безотговорно използване на сертификата.
7. В случаите, когато организацията е фалшифицирала документи и приложения.



### ДОБРОТО ЗА ДЕЦАТА Е ДОБРО И ЗА БИЗНЕСА!

8. Ако се установи, че правните разпоредби, които трябва да бъдат спазени по отношение на продукта или услугата в обхвата на съответната система за управление, не са спазени.
9. В случаите, когато организацията използва документа в области, различни от посочения в нейния обхват продукт или услуга.
  1. *Пример за неправилна употреба - сертификатът се ползва за индивидуално обозначение и етикетирание на стоки, за които той няма правно основание да гарантира качество, като по този начин подвежда потребители.*
  2. *Пример за неправилна употреба - сертификатът се ползва за преотстъпване на трети лица или на свързани предприятия, дъщерни фирми, и др., които не са преминали през одит и не са сертифицирани, като по този начин се създава опасност от подвеждане на потребителите и обществото.*
2. В случаите, когато компанията има промяна в наименованието или формата на юридическото лице. В този случай, ако сертификатът все още е в действие, подлежи на преговаряне при преференциални условия за нов одит, в рамките на срока на действие на съществуващия договор.
3. В случаите, когато компанията се закрива или препродава, преди изтичане на договора на сертификата.
4. Когато срещу компанията има спечелени дела, касаещи нарушение на права на деца или нарушение на обществени норми, касаещи благосъстоянието на децата, *Например дела за нарушение на екологични норми, норми за безопасност и др.*

### V. Задължения на компанията при прекратяване валидността на сертификата

1. Когато валидността на сертификата бъде прекратена, независимо от основанието, организацията трябва да премахне логото, както и банерите, стикерите и всички други визуални материали от всички обекти на компанията, сайтове, електронни страници, в цялата си кореспонденция и рекламните си материали в рамките на един месец.
2. Ако сертификатът няма да бъде удължаван в рамките на месец след изтичане, за което следва да е подадена заявка, материалите се унищожават и компанията носи отговорност те да не попадат в трети лица, с което да се създаде предпоставка за злоупотреба.
3. В противен случай, при неизпълнение на точка 1) и 2), НМД като притежател на марката, може да търси правна защита и да изисква отстраняване на материални и морални вреди.



#### ДОБРОТО ЗА ДЕЦАТА Е ДОБРО И ЗА БИЗНЕСА!

4. НМД не дължи възстановяване на каквито и да било разходи, които компанията е извършила във връзка с придобиване на сертификата, ако НМД го прекрати поради виновно неизпълнение на договорните задължения от страна на компанията.
  5. НМД поддържа публично достъпен регистър на всички компании, които официално са удостоени със сертификата, включително с неговия срок на валидност.
  6. В регистъра по т. 5 се отразява информация за всички промени, касаещи получаване, прекратяване и подновяване на сертификата.
- VI. За всички останали случаи на неуредени в договора и приложенията към него правила, са в сила правилата за уреждане на спорове между страните, според действащото законодателство в България.**