



## Sažeti podaci o postupcima za podnošenje i rješavanje žalbi i apela u vezi s FSC certifikatom kod TÜV SÜD Czech

Ovaj dokument rezimira kako klijenti ili sudionici mogu podnijeti žalbe ili apele FSC certifikacijskom tijelu TÜV SÜD Czech s.r.o. (ispod TÜV SÜD) u vezi s FSC certifikatima Chain-of-Custody (CoC) i kako se rješavaju takve žalbe i apeli.

U slučaju da su žalbe povezane s aktivnostima klijenata TÜV SÜD, ohrabrujemo podnositelje žalbi da prvo kontaktiraju klijenta izravno i koriste se njihovim sustavom prigovora kako bi riješili spor ako je moguće.

Što se tiče apela, imajte na umu da se moraju podnijeti u roku od 14 kalendarskih dana nakon obavijesti o odluci.

### **Podnošenje žalbi i apela**

Prigovori i žalbe se šalju u pisanom obliku (e-poštom, faksom ili pismom) na:

TÜV SÜD Czech s.r.o.

Quality Manager of FSC Certification Body

Novodvorska 994/138, 142 21 Prague 4, Češka Republika

Email: [quality@tuv-sud.cz](mailto:quality@tuv-sud.cz), telefon. +420 239 046 800, FAX +420 239 046 805

Žalba ili apel moraju uključiti:

- jasan opis žalbe ili apela;
- objektivni dokaz koji podupiru svaki element ili aspekt žalbe ili apela;
- ime i kontakt podnositelja prijave;
- jasna izjava ako podnositelj pritužbe želi ostati anonimn.

### **Koraci za obradu žalbi i prigovora**

1. U roku od pet (5) radnih dana, TÜV SÜD Czech pismeno potvrđuje primitak žalbe ili apela.
2. Jednom kada je žalba ili apel primljen, imenuje se tim koji će pratiti žalbu ili apel.
3. U roku od dva (2) tjedna, TÜV SÜD Czech daje inicijalni odgovor, uključujući nacrt predložene akcije i tim za praćenje.  
U slučaju uočenih sukoba interesa s članom tima, podnositelj prigovora ili žalitelj će to identificirati i tim se može promijeniti.  
Prema potrebi, tim provodi daljnju dubinsku istragu. Troškovi takve istrage procjenjuju se unaprijed i dostavljaju žalitelju ili podnositelju apela. Iako je TÜV SÜD usmjeren na pošten i transparentan postupak procjene, troškove postupka ne može snositi samo TÜV SÜD. TÜV SÜD zadržava pravo naplate troškova istrage ovisno o prirodi žalbe ili apela.
4. Izvještaj o istrazi i zaključak u vezi s žalbom ili apelom podnosi se upravitelju kvaliteta TÜV SÜD (ili vijeću za certifikaciju), koji odobrava ili odbija izvještaj.
5. Najkasnije u roku od tri (3) mjeseca od primitka žalbe ili apela, odluka TÜV SÜD-a podnosi se podnositelju žalbe ili apela u pisanom obliku.

Podnositelj žalbe ili apela može uputiti svoju žalbu ili apel na Assurance Services International GmbH (ASI) u slučaju:

- žalitelj se ne slaže s odgovorom TÜV SÜD-a, ili
- problem nije riješen potpunom provedbom postupaka TÜV SÜD, ili
- podnositelj pritužbe nije zadovoljan načinom na koji je TÜV SÜD postupao po prigovoru.

U tom će se slučaju primijeniti odgovarajući postupak ASI-PRO-20-104-Complaints. Dalje informacije mogu se naći na web stranici ASI: <https://www.asi-assurance.org/s/complaints>

Kao konačni korak, podnositelj prigovora može slijediti postupak prigovora FSC-a kako je utvrđeno u odgovarajućem postupku FSC-a (FSC-PRO-01-008): <https://fsc.org/en/complaints>.