



## Podsumowanie informacji o procedurach składania i rozpatrywania skarg i odwołań związanych z certyfikacją FSC® w TÜV SÜD Czech

W niniejszym dokumencie podsumowano w jaki sposób Klienci lub Interesariusze mogą składać skargi lub odwołania do Jednostki Certyfikującej FSC przy TÜV SÜD Czech s.r.o. (poniżej TÜV SÜD) dotyczące certyfikatów FSC Chain-of-Custody (CoC) oraz sposobu rozpatrywania takich skarg i odwołań.

W przypadku reklamacji związanych z działalnością Klientów TÜV SÜD, zachęcamy składających skargę do bezpośredniego kontaktu z Klientem i skorzystania z jego systemu reklamacyjnego, aby w miarę możliwości rozstrzygnąć spór.

Jeśli chodzi o składanie odwołań, prosimy pamiętać, że należy je złożyć w ciągu 14 dni kalendarzowych od powiadomienia o decyzji.

### **Składanie skarg i odwołań**

Skargi i odwołania należy przysyłać pisemnie (e-mailem, faksem lub listownie) na adres:

TÜV SÜD Czech s.r.o.

Kierownik Jakości Jednostki Certyfikującej FSC

Novodvorska 994/138, 142 21 Praga 4, Republika Czeska

Email: quality@tuv-sud.cz, tel. +420239046800, FAKS +420239 046805

Skarga lub odwołanie powinno zawierać:

- precyzyjny opis skargi lub odwołania;
- obiektywne dowody na poparcie każdego elementu lub aspektu skargi lub odwołania;
- imię i nazwisko oraz dane kontaktowe nadawcy;
- wyraźne oświadczenie, jeśli składający skargę chce zachować anonimowość.

### **Kroki rozpatrywania odwołań i skarg**

1. W ciągu pięciu (5) dni roboczych TÜV SÜD Czech potwierdza na piśmie otrzymanie skargi lub odwołania.
2. Po otrzymaniu skargi lub odwołania wyznacza się zespół zajmujący się odwołaniem lub skargą.
3. W ciągu dwóch (2) tygodni TÜV SÜD Czech udziela wstępnej odpowiedzi, w tym przedstawia zarys proponowanych działań i zespół, który będzie za nie odpowiedzialny.

W przypadku domniemanego konfliktu interesów składającego skargę z członkiem zespołu, wnoszący skargę lub odwołanie powinien to zgłosić. Zespół może ulec zmianie.

Następnie zespół przeprowadza dalsze szczegółowe dochodzenie. Koszty takiego dochodzenia są szacowane z góry i przekazywane wnoszącemu odwołanie lub skargę. Podczas gdy TÜV SÜD dąży do uczciwego i przejrzystego procesu oceny, koszty dochodzenia nie mogą być poniesione tylko przez TÜV SÜD. TÜV SÜD zastrzega sobie prawo do naliczenia kosztów dochodzenia w zależności od charakteru odwołania lub skargi.

4. Raport z dochodzenia i wnioski dotyczące skargi lub odwołania są przedstawiane Kierownikowi Jakości TÜV SÜD (lub Radzie Certyfikacyjnej), który zatwierdza lub odrzuca raport.
5. Najpóźniej w ciągu trzech (3) miesięcy od otrzymania skargi lub odwołania, decyzja TÜV SÜD jest przekazywana na piśmie składającemu skargę lub odwołującemu się.

Składający skargę może skierować skargę lub odwołać się do Assurance Services International GmbH (ASI) w przypadku gdy:

- wnoszący skargę nie zgadza się z odpowiedzią TÜV SÜD, lub
- problem nie został rozwiązany poprzez pełne wdrożenie procedur TÜV SÜD, lub
- składający skargę jest niezadowolony ze sposobu, w jaki TÜV SÜD rozpatrzył skargę.

W takim przypadku zostanie zastosowana odpowiednia procedura ASI-PRO-20-104-Reklamacje. Więcej informacji mogą Państwo znaleźć na stronie internetowej ASI: <https://www.asi-assurance.org/s/complaints>

Ostatnim krokiem składającego odwołanie lub skargę jest postępowanie zgodnie z procedurą reklamacyjną FSC określoną w odpowiedniej procedurze FSC (FSC-PRO-01-008): <https://fsc.org/en/complaints>.