



## Краткая информация о процедурах подачи и рассмотрения жалоб и апелляций, связанных с сертификацией FSC® в TÜV SÜD Czech

В этом документе кратко изложено, как клиенты или заинтересованные стороны могут подавать жалобы или апелляции в орган по сертификации FSC в TÜV SÜD Czech s.r.o. (ниже TÜV SÜD) относительно сертификации цепочки поставок FSC (CoC) и того, как рассматриваются такие жалобы и апелляции.

В случае, если жалобы связаны с деятельностью клиентов TÜV SÜD, мы рекомендуем заявителям сначала связаться с клиентом напрямую и использовать свою систему рассмотрения жалоб, чтобы урегулировать спор, если это возможно.

Что касается апелляций, обратите внимание, что они должны быть поданы в течение 14 календарных дней после уведомления о решении.

### Подача жалоб и обращений

Жалобы и апелляции следует направлять в письменном виде (по электронной почте, факсу или письмом) по адресу:

TÜV SÜD Czech s.r.o.

Менеджер по качеству органа по сертификации FSC

Новодворская 994/138, 142 21 Прага 4, Чешская Республика

Электронная почта: [quality@tuvsud.com](mailto:quality@tuvsud.com), тел. +420 239 046 800, ФАКС +420 239 046 805

Жалоба или апелляция должны содержать:

- четкое описание жалобы или апелляции;
- объективные доказательства в поддержку каждого элемента или аспекта жалобы или апелляции;
- имя и контактная информация подателя;
- четкое заявление, если заявитель желает остаться анонимным.

### Этапы рассмотрения апелляций и жалоб

1. В течение 5 (пяти) рабочих дней TÜV SÜD Czech письменно подтверждает получение жалобы или апелляции.
2. После получения жалобы или апелляции назначается команда для рассмотрения апелляции или жалобы.
3. В течение двух (2) недель TÜV SÜD Czech предоставит первоначальный ответ, в том числе краткое описание предлагаемых действий и команду для последующих действий. В случае любого предполагаемого конфликта интересов с членом команды, истец или апеллянт должны идентифицировать это, и команда может быть изменена. При необходимости команда проводит более глубокое расследование. Расходы на такое расследование оцениваются заранее и сообщаются апеллянту или истцу. Хотя TÜV SÜD стремится к справедливому и прозрачному процессу оценки, расходы на этот процесс не могут нести только TÜV SÜD. TÜV SÜD оставляет за собой право взимать плату за расследование в зависимости от характера апелляции или жалобы.
4. Отчет о расследовании и заключение по жалобе или апелляции представляется Менеджеру по качеству TÜV SÜD (или Совету по сертификации), который утверждает или отклоняет отчет.
5. Не позднее чем в течение 3 (трех) месяцев с момента получения жалобы или апелляции решение TÜV SÜD сообщается в письменной форме истцу или апеллянту.

Истец может передать свою жалобу или апелляцию в Assurance Services International GmbH (ASI) в случае, если:

- истец не согласен с ответом TÜV SÜD, или
- проблема не была решена путем полного выполнения процедур TÜV SÜD, или
- заявитель недоволен тем, как TÜV SÜD рассмотрела жалобу.

В таком случае применяется соответствующий процесс ASI-PRO-20-104-Complaints.

Дополнительную информацию можно найти на веб-сайте ASI: <https://www.asi-assurance.org/s/complaints>

В качестве последнего шага заявитель может следовать процедуре подачи жалобы FSC, изложенной в соответствующей процедуре FSC (FSC-PRO-01-008): <https://fsc.org/en/complaints>.