



Súhrnné informácie o postupoch podávania a vybavovania sťažností a odvolaní týkajúcich sa certifikácie FSC® na TÜV SÜD Czech

Tento dokument sumarizuje, ako môžu klienti alebo zainteresované strany podať sťažnosti alebo odvolania na certifikačný orgán FSC v spoločnosti TÜV SÜD Czech s.r.o. (ďalej TÜV SÜD) ohľadne certifikátov FSC Chain-of-Custody (CoC) a spôsobu riešenia týchto sťažností a odvolaní. V prípade, že sťažnosti súvisia s aktivitami klientov TÜV SÜD, odporúčame sťažovateľom, aby najskôr kontaktovali priamo klienta a využili jeho reklamačný systém na urovanie sporu, pokiaľ je to možné. Pokiaľ ide o odvolania, upozorňujeme, že musia byť podané do 14 kalendárnych dní od oznámenia rozhodnutia.

Podávanie sťažností a odvolaní

Sťažnosti a odvolania sa zasielajú písomne (e-mailom, faxom alebo poštou) na adresu:

TÜV SÜD Czech s.r.o.

Quality Manager of FSC Certification Body

Novodvorská 994/138, 142 21 Praha 4, Česká republika

Email: quality.cz@tuvsud.com, telefón. +420 239 046 800, FAX +420 239 046 805

Sťažnosť alebo odvolanie musí obsahovať:

- jasný popis sťažnosti alebo odvolania;
- objektívne dôkazy podporujúce každý prvok alebo aspekt sťažnosti alebo odvolania;
- meno a kontaktné údaje zadávateľa;
- jasné vyhlásenie, ak si sťažovateľ želá zostať v anonymite.

Kroky na vybavenie odvolaní a sťažností

1. TÜV SÜD Czech do piatich (5) pracovných dní písomne potvrdí prijatie sťažnosti alebo odvolania.
2. Po doručení sťažnosti alebo odvolania je ustanovený tím, ktorý bude toto odvolanie alebo sťažnosť riešiť.
3. Do dvoch (2) týždňov spoločnosť TÜV SÜD Czech poskytne prvotnú odpoveď vrátane náčrtu navrhovanej akcie a tímu pre následné kroky. V prípade akýchkoľvek konfliktov záujmov s členom tímu to sťažovateľ alebo odvolateľ uvedie a tím sa môže zmeniť. Tím podľa potreby vykonáva ďalšie hĺbkové vyšetrenie. Náklady na takéto vyšetrenie sa odhadujú vopred a oznamujú sa navrhovateľovi alebo sťažovateľovi. Aj keď sa TÜV SÜD zameriava na spravodlivý a transparentný proces posudzovania, náklady na tento proces nemôže niesť samotný TÜV SÜD. TÜV SÜD si vyhradzuje právo účtovať náklady na vyšetrenie v závislosti od povahy odvolania alebo sťažnosti.
4. Správa o vyšetrení a záveroch týkajúcich sa sťažnosti alebo odvolania sa predkladá manažérovi kvality TÜV SÜD (alebo certifikačnej rade), ktorý správu schváli alebo zamietne.
5. Najneskôr do troch (3) mesiacov od prijatia sťažnosti alebo odvolania sa rozhodnutie TÜV SÜD písomne oznámi sťažovateľovi alebo odvolateľovi.

Sťažovateľ môže podať svoju sťažnosť alebo odvolanie na Assurance Services International GmbH (ASI) v prípade, že:

- sťažovateľ nesúhlasí s odpoveďou TÜV SÜD, alebo
- problém nebol vyriešený úplnou implementáciou postupov TÜV SÜD, alebo
- sťažovateľ nie je spokojný s tým, ako spoločnosť TÜV SÜD vybavila sťažnosť.

V takom prípade sa použije príslušný proces ASI-PRO-20-104-Reklamácie. Ďalšie informácie nájdete na webovej stránke ASI: <https://www.asi-assurance.org/s/complaints>

Ako posledný krok môže sťažovateľ postupovať podľa postupu vybavovania sťažností FSC stanoveného v príslušnom postupe FSC (FSC-PRO-01-008): <https://connect.fsc.org/participate/complaints>.