



Czech

Choose certainty.
Add value.

Postup pro řešení stížností, odvolání a sporů – přehled pro veřejnost

Procedure for dealing with complaints, appeals and disputes – public summary

Účel

1. Účelem tohoto přehledu Postupu pro řešení stížností, odvolání a sporů je umožnit klientům TÜV SÜD Czech a osobám podávajícím stížnost porozumění způsobu, kterým Postup pro řešení stížností, odvolání a sporů v rámci TÜV SÜD Czech funguje. Tento dokument srozumitelným způsobem popisuje kroky, které je třeba podniknout za účelem vyřešení jakékoliv stížnosti nebo odvolání vznesené klienty TÜV SÜD Czech nebo kterýmkoliv kapitálovým účastníkem (skupinou kapitálových účastníků) zainteresovaným v certifikaci spotřebitelského řetězce (C-o-C) založenou na systému FSC prováděnou společností TÜV SÜD Czech.
2. Tento postup je závazný pro řízení stížností, odvolání a sporů, které se týkají certifikace spotřebitelského řetězce FSC v rámci TÜV SÜD Czech. Zakládá se výhradně na zásadách platných pro veškeré aktivity TÜV SÜD Czech s. r. o. a je v souladu s normou FSC-STD-01-005 V1-0 – Systémem pro řešení sporů FSC a s jinými příslušnými dokumenty FSC.
3. Objektem stížností mohou být rozhodnutí týkající se certifikace (včetně odvolání klientů), ale i jiné aspekty činnosti a stanovisek auditorů společnosti TÜV SÜD Czech v rámci certifikací FSC C-o-C.

Postup

Purpose

This summary of the Procedure is aimed to give TÜV SÜD Czech clients and complainants the understanding of how the Procedure for dealing with complaints, appeal and disputes work within FSC Certification Body of TÜV SÜD Czech. The document in a transparent way describes the steps which need to be taken to resolve any complaint or appeal raised by TÜV SÜD Czech clients or any stakeholder (stakeholder group) interested in TÜV SÜD Czech FSC chain of custody (CoC) certification.

This Procedure is binding for the management of complaints, appeals and disputes concerning the FSC CoC certifications within TÜV SÜD Czech. It is strictly based on principles applicable to all activities of TÜV SÜD Czech s. r. o. and is in compliance with the standard FSC-STD-01-005 V1-0 FSC Dispute Resolution System and other relevant FSC documents.

The complaints may target the certification decisions (including clients' appeals) as well as other aspects of the activity and auditors' approach of TÜV SÜD Czech in FSC CoC certifications.

Process

UniCredit Bank Czech Republic a.s.
Acc. No. 1168829001/2700 CZK
IBAN: CZ0227000000001168829001
Acc. No. 1168829028/2700 EUR
IBAN CZ4927000000001168829028
SWIFT: BACXCZPP
P 540 - 086 - p1 (2011-02-01)

Legal Representatives:
Jörg Oldorf
Oleg Spruzina
Prague Municipal Court, section C, inset 38432
Reg. No. 63987121
VAT No. CZ63987121

Phone: +420 239 046 800
Fax: +420 239 046 805
info@tuv-sud.cz
www.tuv-sud.cz

TÜV SÜD Czech s.r.o.
Novodvorská 994/138
142 21 Prague 4
Czech Republic

- | | |
|---|--|
| <p>4. Stížnosti a odvolání se budou zasílat písemně (ve formě e-mailu, faxu, dopisu) na adresu ředitele certifikačního orgánu FSC:</p> <p>TÜV SÜD Czech s.r.o.
Vedoucí certifikačního orgánu FSC
Novodvorská 994/138
142 21 Praha 4
Česká republika
info@tuv-sud.cz
Tel.: +420 239 046 800
Fax: +420 239 046 805</p> | <p>Complaints and appeals shall be sent in writing (by e-mail, fax, letter) to the address of the Head of the FSC certification body:</p> <p>TÜV SÜD Czech s.r.o.
Head of FSC Certification body
Novodvorska 994/138
142 21 Prague 4
Czech Republic
info@tuv-sud.cz
T +420 239 046 800
F +420 239 046 805</p> |
| <p>5. Každá stížnost nebo odvolání bude obsahovat informace o záležitosti, které se týká, její časové určení, objektivní důkazy týkající se její podstaty a adresu a kontaktní informace osoby, která stížnost/odvolání podává.</p> | <p>Every complaint or appeal shall contain information on the matter it concerns, time determination, objective evidence related to the merit and address and contact details of the complainant.</p> |
| <p>6. Odvolání proti rozhodnutí o certifikaci musí být podáno do 30 dnů od data, kdy bylo původní rozhodnutí učiněno</p> | <p>The appeal against a certification decision must be filed within 30 days from the date the original decision was made.</p> |
| <p>7. Zaměstnanci TÜV SÜD Czech každou stížnost a odvolání zaznamenají a zaevidují.</p> | <p>Every complaint or appeal shall be registered and recorded by personal of TÜV SÜD Czech.</p> |
| <p>8. Zaměstnanci TÜV SÜD Czech prošetří obsah každé stížnosti a odvolání a rozhodnou o způsobu jejich vyřešení.</p> | <p>TÜV SÜD Czech personal shall examine the contents of every complaint or appeal and shall decide about the way of resolution.</p> |
| <p>9. TÜV SÜD Czech poskytne počáteční reakci včetně nástinu průběhu kroků, které certifikační orgán navrhne pro další postup v řešení dané stížnosti nebo odvolání, a to do 14 dnů od obdržení dané stížnosti nebo odvolání.</p> | <p>TÜV SÜD Czech shall provide an initial response, including an outline of the course of action proposed by the certification body to follow up the complaint or appeal, within 14 days from receiving a complaint or appeal.</p> |
| <p>10. Stížnost bude společností TÜV SÜD Czech vyřešena do 30 dnů, nebo pokud se jedná o obzvláště složitý případ, do 60 dnů. O vyřízení stížnosti bude osoba podávající stížnost vyzooměna do 10 dnů od konečného rozhodnutí stížnosti.</p> | <p>The complaint shall be resolved by TÜV SÜD Czech within 30 days or within 60 days in particularly difficult cases. The complainant shall be notified about the settlement of the complaint within 10 days from the final decision on the complaint.</p> |
| <p>11. Vedoucí certifikačního orgánu (jakožto první instance) může pouze plně vyhovět odvolání nebo stížnosti a učinit nezbytná opatření pro provedení nápravy. Ve všech ostatních případech jsou stížnost nebo odvolání předány druhé instanci a klient je o tom okamžitě vyzooměn.</p> | <p>The Head of the FSC certification body (as a first instance) can only accept the complaint or appeal in full extent and carry out necessary arrangements to take corrective action(s). In all other cases the complaint or appeal is submitted to the second appeal authority and the claimant is informed immediately.</p> |
| <p>12. Druhou instancí je Rada pro certifikaci (zastoupená předsedou Rady pro certifikaci). Druhá instance může změnit rozhodnutí první instance.</p> | <p>The second appeal authority is the Certification Council (represented by the Chair of the Certification Council). The second stage appeal authority can change the decision of the first appeal authority.</p> |
| <p>13. Stížnost nebo odvolání u druhé instance musí být vyřízeny do 30 dnů od přijetí příslušných dokumentů první instancí, případně do 60 dnů ve zvláště obtížných případech. Stěžovatel bude informován o výsledku stížnosti či odvolání do 10 dnů od konečného rozhodnutí</p> | <p>The complaint or appeal on the second stage shall be decided within 30 days from the receipt of background documents by the first appeal authority, respectively within 60 days in particularly difficult cases. The complainant shall be notified about the settlement of the complaint or appeal within 10 days</p> |

o stížnosti či odvolání.	from the final decision on the complaint or appeal.
14. Rada pro certifikaci může změnit, zrušit nebo potvrdit rozhodnutí vedoucího certifikačního orgánu. Rozhodnutí druhé instance je konečné a závazné pro obě strany.	The Certification Council can change, cancel or confirm the decision of the Head of the CB. The decision of the second instance is final and binding for both parties.
15. Pokud není stěžovatel spokojený s rozhodnutím orgánu druhé instance, při kterém byl plně uplatněn Postup pro řešení stížností, odvolání a sporů společnosti TÜV SÜD Czech nebo pokud není stěžovatel spokojený s průběhem řešení jeho stížnosti společností TÜV SÜD Czech, nabízí se stěžovateli možnost obrátit se se svou stížností na řízení FSC pro řešení sporů.	If the complainant is still not satisfied with the decision of the second stage authority after the full implementation of the TÜV SÜD Czech's Procedure for dealing with complaints, appeals and disputes or the complainants is not satisfied with the process of its complaint resolution by TÜV SÜD Czech, the complainant is offered the opportunity to refer their complaint to FSC's dispute resolution process.
16. Každá nekonsensuální situace mezi osobou podávající stížnost a TÜV SÜD Czech vytváří spor. Spory se budou řešit pokud možno přátelskou dohodou. Formální řešení sporů příslušnými kompetentními orgány je poslední volbou.	Every non-consensual situation between the complainants and TÜV SÜD Czech is a dispute. Disputes shall be settled preferably in an amicable way, by negotiations. The formal resolution of disputes by appointed authorities is the last option.
17. Obě strany účastníci se sporu souhlasí, že se budou řídit platnými postupy za účelem vyřešení sporu. Spor může být vznesen u mezinárodní organizace FSC:	Both parties involved in a dispute shall agree to follow the applicable procedure to resolve the dispute. A dispute can be raised with the FSC International organization:
Forest Stewardship Council	Forest Stewardship Council
Charles de Gaulle Str. 5 53113 Bonn Německo	Charles de Gaulle Str. 5 53113 Bonn Germany
Tel.: +49 (0) 228 367 66 0 Fax: +49 (0) 228 367 66 30	T +49 (0) 228 367 66 0 F +49 (0) 228 367 66 30
Může být také podán online na adrese http://www.fsc.org/dispute-resolution-form.html . Spor je poté vyřešen v souladu s normou FSC-STD-01-005 V1-0 – Systémem pro řešení sporů FSC a s jinými příslušnými dokumenty FSC.	It can also be done online at http://www.fsc.org/dispute-resolution-form.html . The dispute is then resolved in compliance with the standard FSC-STD-01-005 V1-0 FSC Dispute Resolution System and other relevant FSC documents.
18. Veškerá původní rozhodnutí společnosti TÜV SÜD Czech zůstávají v platnosti, dokud nejsou stížnosti nebo odvolání vyřešena společností TÜV SÜD Czech nebo jiným příslušným kompetentním orgánem.	All original decisions of the TÜV SÜD Czech remain in force until the complaints or appeal is settled by TÜV SÜD Czech or another appointed authority.
19. Tento Postup je povahou veřejný dokument a je k dispozici ke stažení na adrese www.tuv-sud.cz a kdokoliv má právo požádat o jeho zaslání.	This Procedure is a public document and shall be available for downloading at www.tuv-sud.cz and shall be sent to anybody upon request.
20. Další relevantní dokument pro řešení stížností, odvolání a sporů v oblasti certifikace FSC je FSC-STD-01-005 V1-0 – Systémem pro řešení sporů FSC, který je k dispozici ke stažení na adrese http://www.fsc.org/dispute-	The other relevant documentation for with complaints, disputes and appeals for FSC certification is FSC-STD-01-005 V1-0 FSC Dispute Resolution System that can be downloaded at

[resolution.html](#).

Pokud budete mít zájem o jakékoliv další informace, kontaktujte prosím TÜV SÜD Czech na adrese:

TÜV SÜD Czech s.r.o.

Oddělení pro dřevozpracující průmysl
Novodvorská 994/138
142 21 Praha 4
Česká republika

info@tuv-sud.cz
Tel.: +420 239 046 800
Fax: +420 239 046 805

<http://www.fsc.org/dispute-resolution.html>.

Should you have any further question, please contact TÜV SÜD Czech at:

TÜV SÜD Czech s.r.o

Forest and Timber Department
Novodvorská 994/138
142 21 Prague 4
Czech Republic

info@tuv-sud.cz
T +420 239 046 800
F +420 239 046 805