



Czech

Add value.  
Inspire trust.

# Procedură pentru soluționarea reclamațiilor și contestațiilor referitoare la Certificarea FSC® la TÜV SÜD Czech

## 1 Introducere

Organismul de certificare FSC la TÜV SÜD Czech s.r.o. (denumit în cele ce urmează TÜV SÜD) este acreditat de către Assurance Services International GmbH (ASI) să efectueze certificări ale lanțului de custodie (CoC) FSC la nivel mondial.

Pentru a asigura un proces de certificare corect și transparent, prezenta procedură descrie modul în care clienții sau părțile interesate pot înainta reclamații, contestații la TÜV SÜD Czech și modul în care sunt soluționate aceste reclamații și contestații. Scopul procedurii este de a soluționa orice probleme în contextul certificării FSC COC a TÜV SÜD Czech, și de a îmbunătăți procedura de certificare pentru evitarea unor asemenea probleme în viitor.

În cazul în care reclamațiile se referă la activitățile clienților TÜV SÜD, încurajăm reclamații să contacteze mai întâi clientul în mod direct și să folosească sistemul de reclamații al acestuia, în vederea soluționării oricărei dispute la acest nivel, dacă este posibil.

## 2 Definiții

Definițiile aplicate în prezentul standard se bazează pe standardul FSC FSC-STD-20-001.

**Contestație:** cerere formulată de un client TÜV SÜD adresată organismului de certificare pentru reexaminarea unei decizii pe care acesta a luat-o cu privire la clientul respectiv.

**Apelant:** persoană fizică sau organizație care înaintează o contestație.

**Reclamație:** exprimarea nemulțumirii (diferită de o contestație) de către orice persoană sau organizație adresată TÜV SÜD în legătură cu activitățile FSC ale TÜV SÜD și/sau activitățile FSC ale clienților lor.

**Reclamant:** persoana sau organizația care depune o reclamație.

**Dispută:** Termen cuprinzător pentru contestație și reclamații.

## 3 Procedură pentru soluționarea reclamațiilor și contestațiilor

### 3.1 Înaintarea reclamațiilor și contestațiilor

Directorul de calitate FSC al organismului de certificare FSC de la TÜV SÜD Czech este responsabil cu coordonarea reclamațiilor sau contestațiilor. Reclamațiile și contestațiile trebuie trimise în scris (prin e-mail, fax sau scrisoare) către:

TÜV SÜD Czech s.r.o.  
Directorul de calitate al Organismului de certificare FSC  
Novodvorska 994/138, 142 21 Praga 4,  
Republica Cehă  
Email: [quality@tuv-sud.cz](mailto:quality@tuv-sud.cz),  
telefon. +420 239 046 800,  
FAX +420 239 046 805

Reclamația sau contestația trebuie să includă:

- o descriere clară a reclamației sau contestației;
- dovezi obiective în sprijinul fiecărui element sau aspect al reclamației sau contestației;
- numele și datele de contact ale persoanei care o depune;
- o declarație clară în cazul în care reclamantul dorește să rămână anonim față de deținătorul certificatului împotriva căruia este formulată reclamația.

**În cazul contestațiilor, apelantul trebuie să înainteze contestația în termen de 14 zile calendaristice după notificarea deciziei.**

### **3.2 Etape în prelucrarea reclamațiilor și contestațiilor**

**Etapa 1:** În termen de cinci (5) zile lucrătoare, Directorul de Calitate FSC al TÜV SÜD Czech va confirma în scris (e-mail, fax sau scrisoare) primirea reclamației sau contestației. În răspunsul adresat apelantului sau reclamantului, Directorul de calitate FSC al TÜV SÜD Czech confirmă dacă reclamația sau contestația are legătură cu activitățile de certificare de care este responsabil FSC CB al TÜV SÜD. În cazul în care contestația sau reclamația nu are legătură cu activitățile de certificare FSC ale TÜV SÜD, nu vor exista acțiuni subsecvente. Această decizie poate fi constatată utilizând prezenta procedură.

**Etapa 2:** După primirea reclamației sau a contestației, Directorul de calitate FSC va desemna o echipă pentru urmărirea contestației sau a reclamației. Echipa va fi formată din persoane care nu au fost implicate în chestiunea respectivă până la acel moment. Dacă este cazul și dacă este posibil, din echipă va face parte un auditor principal FSC desemnat și o persoană care are cunoștințe specifice țării. De asemenea, „echipa” poate fi formată dintr-o singură persoană. Directorul de calitate sau persoanele din cadrul „Consiliului de Certificare” nu vor face parte din echipă în cazul în care acestea aprobă raportul (a se vedea etapa 4)

În cazul în care Directorul de calitate FSC a fost implicat în chestiunea care face obiectul disputei, responsabilitatea de urmărire a disputei este înaintată „consiliului de certificare” al TÜV SÜD Czech.

Contestația sau plângerea, precum și toate informațiile relevante și decizia sunt înregistrate în sistemul IT al TÜV SÜD Czech IT (ESE).

Reclamantul sau apelantul este informat cu privire la evoluția evaluării reclamației sau a contestației pe parcursul întregului proces. Informațiile pot fi obținute, de asemenea, la cererea reclamantului sau apelantului.

**Etapa 3:** În termen de două (2) săptămâni de la primirea unei reclamații sau a unei contestații, Directorul de calitate FSC al TÜV SÜD Czech furnizează un răspuns inițial, incluzând o prezentare generală a acțiunilor propuse de organismul de certificare pentru urmărirea reclamației sau contestației, precum și echipa desemnată pentru urmărire. În cazul în care sunt identificate orice conflicte de interese ale unui membru al echipei, reclamantul sau apelantul va indica acest lucru și echipa poate fi schimbată.

În cazul în care o contestație sau o reclamație necesită o investigare detaliată, echipa desemnată în etapa 2:

- Va revizui reclamația sau contestația și dovezile aferente înaintate.
- Va strânge orice informații suplimentare necesare pentru evaluarea contestației sau a reclamației
- Dacă este necesar, va desfășura interviuri cu părțile interesate sau o evaluare la fața locului

- Va elabora un raport scris și îl va înainta Directorului de calitate FSC sau Consiliului de certificare

**Costurile acestei investigații vor fi estimate în avans și vor fi comunicate apelantului sau reclamantului.** Deși TÜV SÜD are ca obiectiv un proces de evaluare corect și transparent, costurile aferente procesului nu pot fi suportate exclusiv de către TÜV SÜD. TÜV SÜD își rezervă dreptul de a percepe costul investigației în funcție de natura contestației sau a reclamației,

**Etapa 4:** Un raport scris al echipei cu privire la contestație sau reclamație este prezentat Directorului de calitate (sau Consiliului de certificare). Directorul de calitate (sau Consiliul de certificare) revizuieste raportul și îl aprobă sau îl respinge. Această decizie include:

- Descrierea investigației desfășurate de TÜV SÜD, dovezile adunate și verificate, precum și concluziile la care a ajuns echipa de investigare;
- Dacă este cazul, Acțiunile corective care au fost implementate sau urmează să fie implementate, fie la nivelul TÜV SÜD sau la nivelul clienților TÜV SÜD;
- Informații în cazul în care TÜV SÜD consideră contestația sau reclamația soluționate (închise) pe baza informațiilor incluse în raport.

**Etapa 5:** În termen de trei (3) luni de la primirea reclamației sau a contestației, raportul prevăzut în Etapa 4 și decizia TÜV SÜD sunt comunicate în scris reclamantului sau apelantului.

**Etapa 6:** reclamantul poate trimite reclamația la ASI în cazul în care:

- Reclamantul nu este de acord cu răspunsul primit de la TÜV SÜD, sau
- problema nu a fost soluționată prin implementarea deplină a procedurilor TÜV SÜD, sau
- Reclamantul nu este mulțumit de modul în care TÜV SÜD a gestionat reclamația.

Pentru depunerea reclamațiilor la ASI, se va aplica procesul respectiv ASI-PRO-20-104-Complaints. Informații suplimentare pot fi găsite pe site-ul web ASI: <https://www.asi-assurance.org/s/complaints>.

Ca ultimă etapă, reclamantul poate urma procedura de reclamații a FSC, astfel cum este prezentată în procedura FSC respectivă (FSC-PRO-01-008): <https://fsc.org/en/complaints>.

## 4 Aspecte suplimentare

- 4.1 În conformitate cu cerințele FSC, toate reclamațiile înaintate TÜV SÜD sunt înregistrate la FSC.
- 4.2 Reclamațiile anonime și prezentări ale nemulțumirii care nu sunt fundamentate ca reclamații sunt tratate drept „comentarii ale părților interesate” de către TÜV SÜD și sunt abordate în cadrul următorului audit de la titularul certificatului.
- 4.3 TÜV SÜD răspunde reclamațiilor și contestațiilor în aceeași **limbă** care este utilizată în rezumatul public al raportului de certificare sau va conveni cu reclamantul asupra limbii utilizate. În mod obișnuit, aceasta va fi limba engleză sau limba apelantului sau a reclamantului.
- 4.4 În cursul procesului de soluționare a disputelor, toate deciziile în original ale TÜV SÜD Czech rămân în vigoare până la soluționarea reclamațiilor sau contestațiilor de către TÜV SÜD Czech sau o altă autoritate desemnată.
- 4.5 Prezenta procedură este un document public și poate fi descărcată de la adresa [www.tuv-sud.cz](http://www.tuv-sud.cz) și va fi trimisă oricărei persoane la cerere.