



**Modalitatea de transmitere a reclamațiilor, observațiilor și contestațiilor legate de certificarea FSC®
(numar licenta: FSC® A 000532)**

RINA Services a considerat dintotdeauna reclamațiile ca o modalitate de a îmbunătăți calitatea serviciilor oferite.

Acest document descrie modalitatea în care terțe părți sau cei interesați pot transmite o **reclamație** la adresa RINA Services și a activităților prestate, pot transmite **observații** referitoare la o organizație certificată de RINA Services sau pot să depună o **contestată** la o decizie a RINA Services.

Reclamațiile sau contestațiile referitoare la activitatea RINA Services pot fi transmise fie la cel mai apropiat birou RINA Services sau să fie adresate verbal către același birou.¹

Contestațiile se transmit către RINA Services în plic timbrat, cu confirmare de primire.

Reclamația, observația sau contestația trebuie să conțină toate detaliile necesare pentru ca RINA Services să identifice activitatea careia i se adresează, datele organizației certificate și produsul / serviciul certificat pentru care se adresează observația, precum și datele de contact ale dumneavoastră pentru a vă putea contacta și ține la curent referitor la acțiunile întreprinse în urma solicitării adresate, de asemenea asigurați-vă ca reclamația / contestația este concisă, dovedi obiective care să susțină fiecare aspect semnalat și numele și datele de contact ale persoanei care transmite reclamația / contestația.

În decursul a două săptămâni de la primirea reclamației, observației sau a contestației, veți primi o informare cu referire la acțiunile întreprinse față de organizația în cauză.

La primirea reclamației, observației sau a contestației, RINA Services va investiga situația și, la finalul investigației, veți primi un răspuns cu privire la rezultatul cererii dumneavoastră, precum și acțiunile întreprinse de către RINA Services.

Rina răspunde la reclamații și contestații în aceeași limbă care este utilizată în raportul de certificare sau în limba convenită cu reclamantul

RINA va informa constant în privința procedurii de evaluare a reclamației / contestației, va verifica acuzațiile și va menționa toate acțiunile propuse ca răspuns la reclamația / contestația dumneavoastră în decurs de trei luni de la data primirii solicitării.

Dacă o reclamație nu a fost soluționată prin implementarea integrală a procedurilor proprii RINA Services, puteți consulta procedura de soluționare a disputelor FSC.

Rev.7 of 30/03/2021

¹ Pentru a găsi adresa celui mai apropiat birou, consultați secțiunea "contact" de pe site-ul nostru