

## **Presentazione del reclamo e gestione del processo**

Il reclamante deve includere una chiara descrizione del reclamo. Devono essere fornite prove oggettive a sostegno di ogni elemento del reclamo, nonché il nome e le informazioni di contatto (e-mail o indirizzo postale) del reclamante.

Sommario / Tempistiche per la gestione dei reclami

- Ricezione del reclamo.
- Dare comunicazione del ricevimento del reclamo.
- Dare una risposta iniziale, inclusa una descrizione della linea di condotta proposta da GCL per dare seguito al reclamo entro due (2) settimane dal ricevimento del reclamo.
- Tenere informato il / i reclamante / i sui progressi nella valutazione del reclamo.
- Indagare le rimostranze del reclamante e specificare tutte le azioni proposte per la risoluzione del reclamo entro tre (3) mesi dal ricevimento del reclamo.
- Avvisare il / i reclamante / i quando il reclamo è considerato chiuso, il che significa che GCL ha raccolto e verificato tutte le informazioni necessarie, ha esaminato il reclamo, preso una decisione sul / i reclamante / i e ha risposto al reclamante.
- Il reclamante ha l'opportunità di inoltrare il proprio reclamo agli organismi di accreditamento come UKAS, IOAS, ASI ... se il problema non è stato risolto attraverso la piena attuazione delle procedure di GCL, o se il reclamante non è d'accordo con le conclusioni raggiunte da GCL e / o è insoddisfatto del modo in cui GCL ha gestito il reclamo. Come passaggio finale, il reclamo può essere indirizzato ai proprietari dello schema come FSC, Textile Exchange, GOTS ...

**Invii un modulo di reclamo a GCL tramite:**

**Email:** - [info@gcl-intl.com](mailto:info@gcl-intl.com)

**Fax:** +44 (0) 845 548 9004

**HO Address:**

GCL International Ltd.,

Level 1, Devonshire House One Mayfair Place London, W1J 8AJ,

United Kingdom.

In caso di ricezione del reclamo tramite fax / copia cartacea, le tempistiche si applicano dalla data di ricezione dei documenti nella sede centrale di GCL.

I dettagli del reclamante devono essere mantenuti riservati se il reclamante richiede a GCL Intl Ltd di mantenere riservata la sua identità.

**Nota:** le tempistiche sopra menzionate si riferiscono al programma FSC, programmi diversi potrebbero avere tempistiche differenti. Contatta GCL International Ltd per ulteriori dettagli sulle tempistiche.

## **Presentazione del ricorso e gestione del processo**

Il ricorrente deve includere una chiara descrizione del ricorso. Devono essere fornite prove oggettive a sostegno di ogni elemento del ricorso, nonché il nome e le informazioni di contatto (e-mail o indirizzo postale) del ricorrente.

Sommario / Tempistiche per la gestione dei ricorsi

- Ricezione del ricorso.
- Dare comunicazione del ricevimento del ricorso.
- Dare una risposta iniziale, inclusa una descrizione della linea di condotta proposta da GCL per dare seguito al ricorso entro due (2) settimane dal ricevimento del ricorso.
- Tenere informato il / i ricorrente / i sui progressi nella valutazione del ricorso.
- Indagare le rimostranze del ricorrente e specificare tutte le azioni proposte per la risoluzione del ricorso entro tre (3) mesi dal ricevimento del ricorso.
- Avvisare il / i ricorrente / i quando il ricorso è considerato chiuso, il che significa che GCL ha raccolto e verificato tutte le informazioni necessarie, ha esaminato il ricorso, preso una decisione sul / i ricorrente / i e ha risposto al ricorrente.
- Il ricorrente ha l'opportunità di inoltrare il proprio ricorso agli organismi di accreditamento come UKAS, IOAS, ASI ... se il problema non è stato risolto attraverso la piena attuazione delle procedure di GCL, o se il ricorrente non è d'accordo con le conclusioni raggiunte da GCL e / o è insoddisfatto del modo in cui GCL ha gestito il ricorso. Come passaggio finale, il ricorso può essere indirizzato ai proprietari dello schema come FSC, Textile Exchange, GOTS ...

**Invii un modulo di ricorso a GCL tramite:**

**Email:** - [info@gcl-intl.com](mailto:info@gcl-intl.com)

**Fax:** +44 (0) 845 548 9004

**HO Address:**

GCL International Ltd.,

Level 1, Devonshire House One Mayfair Place London, W1J 8AJ,

United Kingdom.

In caso di ricezione del ricorso tramite fax / copia cartacea, le tempistiche si applicano dalla data di ricezione dei documenti nella sede centrale di GCL.

I dettagli del ricorrente devono essere mantenuti riservati se il ricorrente richiede a GCL Intl Ltd di mantenere riservata la sua identità.

**Nota:** le tempistiche sopra menzionate si riferiscono al programma FSC, programmi diversi potrebbero avere tempistiche differenti. Contatta GCL International Ltd per ulteriori dettagli sulle tempistiche.

