

Procesul de înregistrare și tratare a reclamațiilor

Reclamantul trebuie să precizeze o descriere clară a reclamației sau a feedback-ului. Trebuie furnizate dovezi obiective care să susțină fiecare element al reclamației sau feedback-ului, precum și numele și datele de contact (e-mail sau adresă poștală) ale reclamantului.

Etapele/Termenul pentru tratarea reclamațiilor:

- Primirea reclamației
- Confirmarea primirii reclamației
- Comunicarea răspunsului inițial, inclusiv o schiță a planului de acțiune propus de GCL Intl Ltd pentru a urmări reclamația în termen de două (2) săptămâni de la primirea ei.
- Informarea reclamantului cu privire la stadiul evaluării reclamației.
- Investigarea reclamației cu specificarea tuturor acțiunilor propuse pentru încheierea reclamației în termen de trei (3) luni de la primirea acesteia.
- Notificarea reclamantului atunci când reclamația este considerată închisă, ceea ce înseamnă că GCL Intl Ltd a adunat și verificat toate informațiile și dovezile necesare, a investigat reclamația, a luat o decizie și a răspuns reclamantului.
- Reclamantul are ocazia să trimită reclamația către organismele de acreditare precum UKAS, IOAS, ASI ... dacă problema nu a fost rezolvată prin implementarea integrală a propriilor proceduri ale GCL Intl Ltd sau dacă reclamantul nu este de acord cu concluziile la care a ajuns GCL, sau este nemulțumit de modul în care GCL a tratat reclamația. Ca ultim pas, reclamația poate fi trimisă către proprietarii schemei de certificare, cum ar fi FSC, Textile Exchange, GOTS ...

Trimiteți un formular de reclamație la GCL prin:

Email: - 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.

În cazul primirii reclamației prin fax/document tipărit, termenul se va aplica de la data primirii documentelor la biroul GCL Intl Ltd.

Detaliile reclamantului vor fi păstrate confidențiale, dacă reclamantul solicită GCL Intl Ltd să își păstreze confidențialitatea identității.

Notă: Termenul menționat mai sus sunt pentru programul FSC, cu mențiunea că diferite programe pot avea termene diferite. Vă rugăm să contactați GCL International Ltd pentru detalii suplimentare cu privire la termenul stabilit.

Procesul de inregistrare și tratare a contestațiilor

Toate contestațiile se vor face în scris de către contestatar, indicând motivele, inclusiv o descriere clară a contestației. Trebuie furnizate dovezi obiective care să susțină fiecare element sau aspect al contestației, precum și numele și date de contact (adresa de e-mail sau adresa poștală) ale contestatarului.

Etapele/Termenele pentru tratarea contestațiilor

- Primirea unei contestații
- Confirmarea primirii contestației
- Comunicarea răspunsului inițial, inclusiv o schiță a planului de acțiune propus de GCL Intl Ltd pentru a urmări contestația în termen de două (2) săptămâni de la primirea ei.
- Informarea contestatarului cu privire la stadiul evaluării contestației
- Investigarea contestației cu specificarea tuturor acțiunilor propuse pentru încheierea contestației în termen de trei (3) luni de la primirea acesteia.
- Notificarea contestatarului atunci când contestația este considerată (ă) închis(ă), ceea ce înseamnă că GCL Intl Ltd a adunat și verificat toate informațiile necesare, a investigat contestația, a luat o decizie și a răspuns contestatarului.
- Contestatarul are ocazia să trimită contestația către organismele de acreditare precum UKAS, IOAS, ASI ... dacă problema nu a fost rezolvată prin implementarea integrală a propriilor proceduri ale GCL Intl Ltd sau dacă contestatarul nu este de acord cu concluziile la care a ajuns GCL Intl Ltd, sau este nemulțumit de modul în care GCL Intl Ltd a tratat contestația. Ca ultim pas, contestația poate fi trimisă către proprietarii schemei de certificare, cum ar fi FSC, Textile Exchange, GOTS ...

Trimiteți un formular de contestație la GCL Intl Ltd prin:

Email: - 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.

În cazul primirii apelului/contestației prin fax/document tipărit, termenele se vor aplica de la data primirii documentelor la biroul GCL Intl Ltd.

Notă: Termenele menționate mai sus sunt pentru programul FSC, cu mențiunea că diferite programe pot avea termene diferite. Vă rugăm să contactați GCL International Ltd pentru detalii suplimentare cu privire la termenele stabilite.