

## Procedura privind rezolvarea solicitarilor si reclamatii referitoare la Managementul Forestier certificat PEFC

### I.

Solicitarile si reclamatii de orice natura privind Standardul National PEFC pentru Management Forestier (inclusiv cele inaintate de comunitatile locale si logo) se fac in atentie responsabilului pentru certificarea management forestier: dr. ing. Melinda Szabó-Sandi.

Modalitatile de inaintare a reclamatii sunt:

- Prin fax la numarul: +40 268 255 101;
- Prin telefon: +40 745 021 941;
- Prin e-mail la adresa: [melinda.sandi@tornator.ro](mailto:melinda.sandi@tornator.ro);
- Prin posta, Adresa de corespondenta: Tornator S.R.L., Str. Albatrosului, nr. 7, ap.11, RO-500461, Brasov ROMANIA;
- Prin depunerea reclamatiei scrise direct la sediul Tornator S.R.L., adresa: Tornator S.R.L., Str. Albatrosului, nr. 7, ap.11, RO-500461, Brasov ROMANIA;

Este obligatoriu ca reclamatia sa cuprinda urmatoarele:

- Datele de identificare ale reclamantului;
- Detaliile de contact (nr. telefon, e-mail si eventual adresa) la care doreste sa primeasca raspunsul;
- Organizatia/comunitatea pe care o reprezinta (daca este cazul);
- Prevederile standardului de certificare la care se refera;
- Data depunerii solicitarii/reclamatiei.

O solicitare/reclamatie poate fi depusa in maxim 30 zile calendaristice de la identificarea neconformitatilor fata de procesul de certificare a managementului forestier PEFC.

Termenul maxim de rezolvare a reclamatii este de 30 de zile. Pentru cazuri exceptionale, termenul de solutionare este de 60 de zile, inasa cu obligatia motivarii deciziei si anuntarii in prealabil a reclamantului.

Raspunsul cu modul de solutionare a solicitarii/reclamatiei de catre Tornator S.R.L. se va face prin: fax, e-mail, posta, curier printr-o adresa scrisa.

### II.

In momentul primirii, solicitarea/reclamatia se inregistreaza la sediul Tornator S.R.L. in Registrul de reclamatii si sesizari si primeste numar de ordine.

La primirea reclamatiei responsabilul cu certificarea managementul forestie, dr. ing. Melinda Szabó-Sandi, confirma catre reclamant primirea acesteia.

Reclamatia se verifica de catre persoana responsabila sau de o comisie stabilita, daca legislatia in vigoare prevede astfel.

Comisia este alcatuita din:

- Responsabil certificarea managementului forestier;
- Manager de zona (directorul de vanzari)/ Manager operatiuni;
- Responsabil OS sau de catre un reprezentant desemnat de acesta;
- Alti delegati prevazuti de legislatie (dupa caz).

Raspunsurile se vor face conform Anexei 27\_Scrisoare de raspuns la solicitari si reclamatii, anexa la Manualul de proceduri pentru Management Forestier.

Toate solicitarile si reclamatii se tin in forma printata la dosarul cu proceduri, inregistrari si evidente PEFC pentru cel putin 5 ani de zile.

### III.

Daca o astfel de solutionare nu este posibila sau reclamantul nu este multumit, acesta se poate adresa in continuare organismului de certificare care a emis certificatul. Datele de contact ale organismului de certificare (Woodmark Soil Association) pot fi gasite la adresa [www.soilassociation.org/forestry](http://www.soilassociation.org/forestry).

Daca nici in acest caz raspunsul primit de reclamant nu este considerat satisfactor, acesta se poate adresa direct catre Persoana de Contact PEFC Romania sau PEFC International (detalii de contact se regasesc la adresa: <http://www.pefc.ro/> , <https://www.pefc.org/> ).

Daca nici raspunsul oferit de PEFC nu este suficient, cel care face solicitarea/reclamatia se poate adresa catre UKAS Accreditation (<https://www.ukas.com> ).

**ATENTIE!** Inainte de a se adresa UKAS, obiectiile trebuie sa fie dezbatute conform procedurii de rezolvare a sesizarilor si reclamatilor specifice organismului de certificare in cauza.