

<b>TABLE DES MATIERES</b>	<b>CONTENTS</b>
1. PREAMBULE .....2	1. PREAMBLE ..... 2
2. DOMAINE D'APPLICATION .....2	2. AREA OF APPLICATION ..... 2
3. DESCRIPTION DU PROCESSUS .....3	3. PROCESS DESCRIPTION..... 3
4. AMENDEMENTS SPECIFIQUES AUX NORMES .....4	4. STANDARD-SPECIFIC AMENDMENTS..... 4
4.1. FSC .....5	4.1. FSC ..... 5
Le Représentant de la Gestion de la Qualité au TN CERT ( <a href="mailto:tncert-qm@tuev-nord.de">tncert-qm@tuev-nord.de</a> )	Quality Management Representative for TN CERT ( <a href="mailto:tncert-qm@tuev-nord.de">tncert-qm@tuev-nord.de</a> )

Dieses Dokument wurde gemäß CERT-401-VA-007 freigegeben. Details zur Freigabe sind von der QM-Stelle verfügbar.  
Ce document a été approuvé par le CERT-401-VA-007. Les détails de la validation sont disponibles auprès du service QM.

1. PREAMBULE	1. PREAMBLE
<p>Dans le cadre de la mise en oeuvre de la Règlementation Collective K-RL 310 "Gestion des Réclamations et des Appels", le Groupe TÜV NORD a introduit une procédure documentée, CERT- 120-VA-012 "Gestion des Réclamations et des Appels" au sein de son système de gestion de qualité.</p>	<p>In implementing Group Regulation K-RL 310 "Complaints and Appeals Management", TÜV NORD Group has introduced a documented procedure, CERT-120-VA-012 "Complaints and Appeals Management" as part of its QM system.</p>
2. DOMAINE D'APPLICATION	2. AREA OF APPLICATION
<p>Ce document s'applique au TÜV NORD CERT GmbH (TN CERT) ainsi qu'à toutes les procédures internationales utilisant les accréditations, autorisations, notifications etc. du TN CERT GmbH et/ou lors de la prestation de services du TN CERT GmbH.</p> <p>L'article 3 décrit les règles les plus importantes qui affectent le plaignant en ce qui concerne:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Les réclamations du client (le client n'est pas d'accord avec le comportement de l'employé de TÜV NORD GmbH ou avec la façon dont l'exécution de la commande a été organisée) ou</li> <li>■ Les plaintes déposées par un tiers concernant un client certifié par TÜV NORD CERT GmbH ou les produits du client</li> <li>■ Le recours du client (le client n'est pas d'accord avec la décision de certification)</li> </ul>	<p>This document applies to TÜV NORD CERT GmbH (TN CERT) as well as all international proceedings which make use of TN CERT GmbH accreditations, approvals, notifications etc. and/or when delivering TN CERT GmbH services.</p> <p>Section 3 describes the most important rules which affect the complainant regarding</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ customer complaints (customer is not in agreement with the behaviour of the employee of TÜV NORD GmbH or the way in which performance of the order was organised) or</li> <li>■ complaints made by a third party regarding a customer certified by TÜV NORD CERT GmbH or the customer's products</li> <li>■ customer appeal (customer is not in agreement with the certification decision)</li> </ul>

### 3. DESCRIPTION DU PROCESSUS

1. Le réclamant est invité à envoyer une réclamation / un recours par écrit à son interlocuteur habituel du TÜV NORD CERT GmbH ou à l'adresse du siège du TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45307 Essen, [info.tncert@tuev-nord.de](mailto:info.tncert@tuev-nord.de)
2. L'employé du TÜV NORD CERT GmbH qui est le premier à recevoir une réclamation / un recours est obligé de l'enregistrer via un outil électronique de traitement des réclamations et des appels qui enverra un mail confirmant la réception de la réclamation / du recours (si le courriel est fourni par le plaignant).
3. Le responsable du service est obligé de superviser le traitement de la réclamation / du recours.
4. La plainte/le recours doit être traité(e) comme suit : la plainte/le recours doit être entièrement compris(e) et une ou plusieurs mesures correctives acceptables d'un point de vue technique et au regard des faits doivent être proposées et mises en œuvre.
5. Si nécessaire, la plainte/l'appel doit être traité(e) en coopération avec les employés concernés, le spécialiste ou le directeur de laboratoire compétent, le personnel administratif et, le cas échéant, la direction de l'entreprise. Si nécessaire, l'employé chargé de traiter la plainte prend contact et communique avec l'auteur de la plainte/du recours.
6. La personne qui émet une réclamation / un recours reçoit une réponse écrite concernant son affaire.

### 3. PROCESS DESCRIPTION

1. The complainant is asked to send the complaint/appeal in written form to his usual contact address at TÜV NORD CERT GmbH or to the central contact address TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45307 Essen, [info.tncert@tuev-nord.de](mailto:info.tncert@tuev-nord.de)
2. The employee at TÜV NORD CERT GmbH who is the first to receive a complaint / an appeal has the duty to enter the complaint/appeal into the electronic complaint handling tool. The tool will send an email confirming receipt of the complaint/appeal (providing the complainant/appellant has given information regarding an email address).
3. The responsible Manager has the duty to oversee processing of the complaint / appeal.
4. The complaint / appeal is to be handled as follows: the complaint / appeal must be completely understood and corrective action(s) which are acceptable from the technical point of view and with regard to the facts must be proposed and implemented.
5. If necessary, the complaint / appeal should be processed in cooperation with employees involved, the relevant specialist or laboratory manager, administrative staff and, if appropriate, company top management. If needed, the employee responsible for handling the complaint contacts and communicates with the party making the complaint /appeal.
6. The party complaining / appealing receives a written response regarding his case.

<p>7. Si la personne déposant une réclamation n'est pas d'accord avec la réponse reçue, elle peut contacter dans un premier temps la direction du TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45307 Essen.</p> <p>8. Si cette démarche n'aboutit pas à une solution satisfaisante, il a le droit de s'adresser au comité consultatif de TÜV NORD CERT GmbH qui est l'organe d'arbitrage. Cependant, en raison des exigences d'accréditation, cela n'est autorisé qu'en cas de plainte. La plainte doit être adressée par écrit au comité consultatif (<a href="mailto:beirat@tuev-nord.de">beirat@tuev-nord.de</a> ou à l'adresse suivante : " Speaker of the Advisory Board, c/o to Head of Certification Body TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45307 Essen "). Le comité consultatif examinera le cas au plus tard lors de sa prochaine réunion. L'auteur de la plainte reçoit une déclaration écrite relative au résultat.</p> <p>9. Le plaignant/l'appelant a le droit de contacter directement l'organisme d'accréditation, le propriétaire de la norme et/ou l'autorité compétente.</p>	<p>7. If the party making the complaint is not in agreement with the response, he can first contact the top management of TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45307 Essen.</p> <p>8. If this does not lead to a satisfactory solution, he has the right to apply to the Advisory Board of TÜV NORD CERT GmbH as arbitration body. However, due to accreditation requirements, this is only permitted in case of complaints. The complaint should be addressed in writing to the Advisory Board (<a href="mailto:beirat@tuev-nord.de">beirat@tuev-nord.de</a> or at the "Speaker of the Advisory Board, c/o to Head of Certification Body TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45307 Essen "). The Advisory Board will consider the case at the latest during their next meeting. The party making the complaint receives a written statement regarding the result.</p> <p>9. The complainant/appellant has the right to directly contact the accreditation body, standard owner and/or competent authority</p>
<h3>4. AMENDEMENTS SPECIFIQUES AUX NORMES</h3>	<h3>4. STANDARD-SPECIFIC AMENDMENTS</h3>
<p>En fonction de la norme concernée, il peut être nécessaire d'apporter des modifications et/ou des ajouts à la description ci-dessus. Ces modifications sont décrites dans la partie suivante:</p>	<p>Depending on the standard affected amendments and/or additions to the above description may be necessary. Those amendments are described in the following section</p>

4.1. FSC	4.1. FSC
<p>Complément à l'article 2: Si le plaignant souhaite garder l'anonymat à l'égard du client certifié FSC, TÜV NORD CERT GmbH respectera ce souhait</p>	<p>Additional to 2: If a complainant wishes anonymity in relation to an FSC certified client, TÜV NORD CERT GmbH will respect this wish.</p>
<p>Complément à l'article 3 : Dans tous les cas de plaintes liées au FSC, le responsable du traitement des réclamations établit un calendrier avec une proposition d'actions pour donner suite à la plainte ou au recours ; ce calendrier est fourni au plaignant dans les 2 semaines ; Le client est informé de l'évolution des actions.</p>	<p>Additional to 3: In all FSC related complaint cases, the responsible employee establishes a schedule with proposed course of action to follow up on the complaint or appeal; this is provided to the complainant within 2 weeks; the responsible employee keeps the complainant informed of progress.</p>
<p>Complément à l'article 4: Dans tous les cas de plaintes liées au FSC, le responsable du traitement des réclamations évalue et examine toutes les allégations et propose des actions menant à conclure la réclamation dans un délai de 3 mois. Les décisions relatives à la réclamation sont prises, examinées ou approuvées uniquement par des personnes qui ne sont pas impliquées dans l'évaluation concernant cette réclamation.</p>	<p>Additional to 5: In all FSC related complaint cases, the responsible employee investigates all allegations and proposes actions to conclude the complaint within 3 months; decisions resolving the complaint are made, or are reviewed and approved, only by persons who are not involved in the evaluation related to the complaint.</p>
<p>Complément à l'article 9: Dans tous les cas de plaintes liées au FSC, le plaignant peut communiquer librement avec l'ASI ( Service d'Assurance international) s'il n'est pas satisfait de la procédure ou des conclusions du TÜV NORD CERT GmbH. Dans l'étape ultime, si aucun résultat satisfaisant n'est atteint, le plaignant peut être renvoyé au FSC International.</p>	<p>Additional to 9: In all FSC related complaint cases, the complainant is free to contact ASI (Assurance Services International) if he is not satisfied with the procedure or conclusions of TÜV NORD CERT GmbH. As ultimate step, if no satisfying result is reached, the complaint may be referred to FSC International.</p>