

Procés de gestió de queixes i apel·lacions



TÜV Rheinland Ibérica Inspection, Certification & Testing, S.A. disposa d'un procediment per a la recepció, l'avaluació i la presa de decisió en relació amb les queixes i apel·lacions de clients (referència 4-P05.200.00), que pots sol·licitar a través dels nostres mitjans de contacte.

En cas de disconformitat amb qualsevol fase del procés del servei prestat, pots dirigir la teva queixa o apel·lació a través dels canals següents:

a. Pàgina Web de TÜV Rheinland: <http://www.tuv.com/es/spain>

b. Correu electrònic: info@es.tuv.com

c. Correu postal: TÜV Rheinland Ibérica Inspection, Certification & Testing, S.A.
Parc de Negocis Mas Blau "Ed. Oceà", C/. Garrotxa, 10-12
08820 El Prat de Llobregat

d. Telèfon (requereix confirmació posterior per escrit): 934 78 11 31

Un cop rebuda la queixa o apel·lació, Qualitat Interna la registrarà i et comunicarà la recepció.

Així mateix, de forma equitativa, objectiva i imparcial, investigarà, resoldrà i definirà les accions que siguin procedents (en cas d'apel·lació serà el Comitè d'Apel·lació), per, en un termini no superior a 45 dies, comunicar-te la resolució, que, en cap cas, comportarà accions discriminatòries.

Gràcies per la teva col·laboració. Les teves aportacions ens ajuden a millorar.