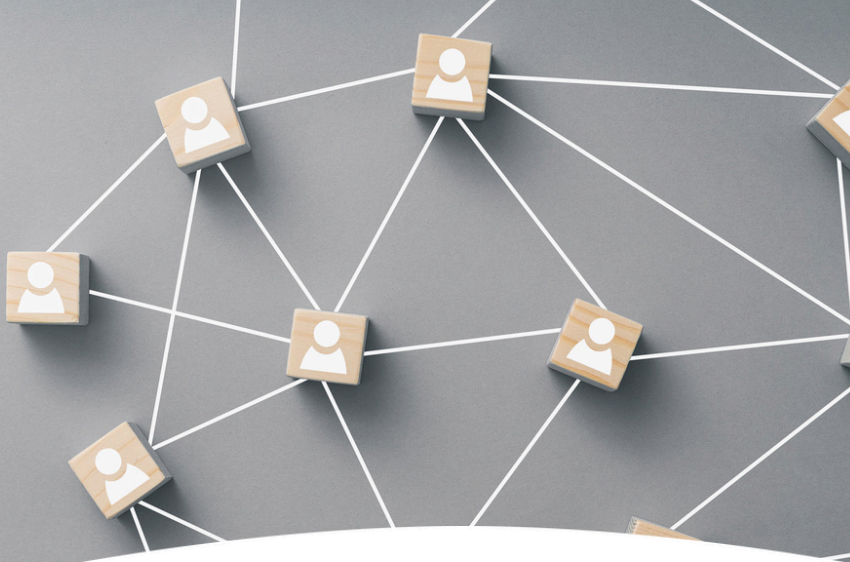


Proceso de gestión de quejas y apelaciones



TÜV Rheinland Ibérica Inspection, Certification & Testing, S.A. dispone de un procedimiento para la recepción, evaluación y toma de decisión en relación con las quejas y apelaciones de clientes (referencia 4-P05.200.00), que puedes solicitar a través de nuestros medios de contacto.

En caso de disconformidad con cualquier fase del proceso del servicio prestado, puedes dirigir tu queja o apelación a través de los siguientes canales:

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

b. Correo electrónico: info@es.tuv.com

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

d. Teléfono (requiere confirmación posterior por escrito): 934 78 11 31

Una vez recibida la queja o apelación, Calidad Interna la registrará y te comunicará su recepción.

Así mismo, de forma equitativa, objetiva e imparcial, investigará, resolverá y definirá las acciones que procedan (en caso de apelación será el Comité de Apelación), para, en un plazo no superior a 45 días, comunicarte la resolución, que, en ningún caso, conllevará acciones discriminatorias.

Gracias por tu colaboración. Tus aportaciones nos ayudan a mejorar.