Proceso de Presentación y Tramitación de Quejas

El demandante deberá incluir una descripción clara de la queja o comentarios. Se presentarán pruebas objetivas que apoyen cada elemento de la queja o retroalimentación, y el nombre e información de contacto (correo electrónico o dirección postal) del demandante.

Resumen / plazos para la gestión de quejas

- Recepción de queja.
- Acuse recibo de la queja.
- Devolver una respuesta inicial, incluido un resumen del tipo de acción propuesto por GCL para dar seguimiento a la queja dentro de las dos (2) semanas posteriores a la recepción de la misma.
- Mantener al demandante informado sobre el progreso de evaluación de la queja.
- Investigar las acusaciones y especificar todas las acciones propuestas como conclusión de la queja dentro de los tres (3) meses posteriores a la recepción de la misma.
- Notificar a los demandantes cuando la queja se considere cerrada, lo que significa que GCL ha recopilado y verificado toda la información necesaria, investigó la reclamación, tomó una decisión sobre los denunciantes y respondió a la demanda.
- El reclamante tiene la oportunidad de remitir su denuncia a los Organismos de Acreditación como UKAS, IOAS, ASI ... si el problema no se ha resuelto mediante la implementación completa de los propios procedimientos de GCL, o si el reclamante no está de acuerdo con las conclusiones alcanzadas por GCL y / o no está satisfecho con la forma en que GCL manejó la queja. Como último paso, la queja puede remitirse a los propietarios del esquema, como FSC, Textile Exchange, GOTS ...

Envíe un formulario de queja a GCL a través de:

Email: - info@gcl-intl.com
Fax: +44 (0) 845 548 9004
HO Address:
GCL International Ltd.,
1, St Mark Street, London, E1 8DA,
United Kingdom.

En caso de recibir la queja por fax o en papel, los plazos se aplicarán a partir de la fecha en que se reciban los documentos en la oficina central de GCL.

Los detalles del demandante se mantendrán confidenciales si el afectado solicita a GCL Intl Ltd que mantenga su identidad confidencial.

Nota: Los cronogramas mencionados anteriormente son para el programa FSC, diferentes programas pueden tener diferentes cronogramas. Comuníquese con GCL International Ltd para obtener más detalles sobre los plazos.

Proceso de Presentación y Tramitación de Apelaciones

El demandante deberá incluir una descripción clara de la apelación o comentarios. Se presentarán pruebas objetivas que apoyen cada elemento de la apelación o retroalimentación, y el nombre e información de contacto (correo electrónico o dirección postal) del demandante.

Resumen / plazos para la gestión de apelaciones

- Recepción de apelación.
- Acuse recibo de la apelación.
- Devolver una respuesta inicial, incluido un resumen del tipo de acción propuesto por GCL para dar seguimiento a la apelación dentro de las dos (2) semanas posteriores a la recepción de la misma.
- Mantener al demandante informado sobre el progreso de evaluación de la apelación.
- Investigar las acusaciones y especificar todas las acciones propuestas como conclusión de la apelación dentro de los tres (3) meses posteriores a la recepción de la misma.
- Notificar a los demandantes cuando la apelación se considere cerrada, lo que significa que GCL ha recopilado y verificado toda la información necesaria, investigó la reclamación, tomó una decisión sobre los denunciantes y respondió a la demanda.
- El apelante tiene la oportunidad de remitir su apelación a los Organismos de Acreditación como UKAS, IOAS, ASI ... si el problema no se ha resuelto mediante la implementación completa de los propios procedimientos de GCL, o si el apelante no está de acuerdo con las conclusiones alcanzadas por GCL y / o no está satisfecho con la forma en que GCL manejó la apelación. Como último paso, la apelación puede remitirse a los propietarios del esquema, como FSC, Textile Exchange, GOTS ...

Envíe un formulario de apelación a GCL a través de:

Email: - info@gcl-intl.com
Fax: +44 (0) 845 548 9004
HO Address:
GCL International Ltd.,
1, St Mark Street, London, E1 8DA,
United Kingdom.

En caso de recibir la apelación por fax o en papel, los plazos se aplicarán a partir de la fecha en que se reciban los documentos en la oficina central de GCL.

Los detalles del apelante se mantendrán confidenciales si el afectado solicita a GCL Intl Ltd que mantenga su identidad confidencial.

Nota: Los cronogramas mencionados anteriormente son para el programa FSC, diferentes programas pueden tener diferentes cronogramas. Comuníquese con GCL International Ltd para obtener más detalles sobre los plazos.