

Reclamații, plângeri și contestații

AGRECO dispune de o procedură reglementată cu privire la soluționarea plângerilor, reclamațiilor și a contestațiilor.

Ne puteți transmite plângerile și reclamațiile telefonic, prin fax, poștă sau e-mail.

Contestațiile împotriva evaluărilor sau a deciziilor de certificare formulate de AGRECO vor fi depuse în formă scrisă prin poștă sau prin fax sau personal, sub formă de proces verbal, în termen de 4 săptămâni de la recepționarea adresei de la AGRECO.

Primim și plângeri sau reclamații formulate de către terți față de AGRECO sau a clienții AGRECO. Dăm curs cu plăcere solicitării dumneavoastră de respectare a confidențialității și vă putem garanta că nu vom transmite aceste documente mai departe. Noi trebuie însă să vă rugăm să menționați numele, adresa și datele dumneavoastră de contact, pentru a garanta seriozitatea sesizării. Vă rugăm să aveți în vedere că ne revine obligația de a respecta prevederile privind protecția datelor în raport cu clienții noștri. La rândul nostru, ne revine obligația de a notifica în anumite situații autoritățile competente pentru agricultura ecologică.

În cazul în care ne contactați telefonic, vă rugăm să ne comunicați că doriți să ne transmiteți o contestație /reclamație și să menționați denumirea întreprinderii în cauză. În acest caz urmează să vă facem legătura cu angajatul responsabil sau cu responsabilul nostru pentru managementul calității.