

## Reklamationen, Einsprüche Beschwerden RSPO

Dieses Dokument regelt das Vorgehen der agroVet GmbH, wenn

- Reklamationen
- Beschwerden oder
- Einsprüche

betreffend

- finanzieller Belange
- Prüfentscheidungen oder
- der agroVet GmbH zertifizierten Betriebe
- der agroVet zertifizierten Produkte

einlangen.

Jeder kann Reklamationen, Beschwerden und Einsprüche einbringen: entweder Kunden, oder interessierte Parteien oder Dritte.

Sollten Sie Reklamationen, Einsprüche oder Beschwerden an die agroVet richten wollen, finden Sie hier die nötigen Informationen und eine Beschreibung der internen Abläufe zur weiteren Bearbeitung.

### **Begriffsdefinitionen:**

**Reklamationen:** finanzielle Unklarheiten

**Einspruch:** von einem **Kunden** eingebrachter Einspruch betreffend eines zertifizierungsrelevanten Ergebnisses

**Beschwerden:** von **Kunden oder Dritten** oder **interessierten Parteien** eingebrachte Beschwerden bezüglich das allgemeine Kontroll- und Zertifizierungsgeschehen oder bezüglich eines Kunden oder eines Produktes, der/das von der agroVet zertifiziert wurde.

### **Ablaufbeschreibung:**

Alle Reklamationen, Einsprüche und Beschwerden werden von der agroVet GmbH vertraulich behandelt.

1. Einlangen der schriftlichen Reklamation, Einspruch oder Beschwerde

Über das Kontaktformular der agroVet Webseite: <http://www.agrovet.at>

Schriftlich an Königsbrunner Straße 8, A-2202 Enzersfeld

Per Mail an: [enzersfeld@agrovet.at](mailto:enzersfeld@agrovet.at)

**Beachten Sie:**

Kunden müssen den Einspruch oder die Beschwerde binnen 14 Tage nach dem Erhalt des Audit Ergebnisses der agroVet GmbH senden.

2. Dritte oder interessierte Parteien können Beschwerden betreffend der von uns zertifizierten Kunden oder Produkte schriftlich bei uns einbringen, und wir werden den Sachverhalt rasch gemäß unseres Ablaufes prüfen.

Binnen zwei Arbeitstagen werden die entsprechenden Personen, die die Beschwerden, Einsprüche eingebracht haben, über den Eingang der Beschwerde informiert.

3. Interne Prüfung Ihres Anliegens von der verantwortlichen, unabhängigen Person. Wenn nötig, Kontaktaufnahme der verantwortlichen Person mit der Partei, die die Reklamation, Beschwerde oder den Einspruch eingebracht hat.
4. Bleibt die Beschwerde oder der Einspruch aufrecht, wird die Angelegenheit an das Lenkungsgremium der agroVet GmbH weitergeleitet.
5. Das Lenkungsgremium kann unter Einbeziehung der Geschäftsführung die entsprechenden Entscheidungen treffen.
6. Das Unternehmen/die Partei, die die Reklamation, den Einspruch oder die Beschwerde eingebracht hat, wird über die letztendliche Entscheidung schriftlich informiert.

**Beachten Sie:**

Das Unternehmen/die Partei, die die Reklamation, den Einspruch oder die Beschwerde eingebracht hat wird 14 Tage nach Abschluss des Prozesses darüber befragt, wie sie mit der Abwicklung des Einspruches oder der Beschwerde zufrieden war. Die Ergebnisse werden dokumentiert und evaluiert und fließen in den ständigen Verbesserungsprozess ein.

Außerdem hat die Partei das Recht, Beschwerde direkt bei den Akkreditierungsstellen den Standardbetreibern oder den relevanten Stellen einzubringen.