



**WOOD.BE**

## **VOTRE PLAINTE OU REMARQUE RETIENT NOTRE ATTENTION**

Comment introduire une plainte ou remarque à WOOD.BE?

### Procédure

De préférence en remplissant le formulaire sur notre site internet.

Dans le cas d'une plainte ou remarque orale, il vous sera toujours demandé de formuler cette plainte par e-mail, courrier ou le formulaire sur le site internet.

### Actions de WOOD.BE

Vous serez averti du département de WOOD.BE qui traitera votre plainte ou remarque.

Dans les 2 semaines, notre responsable qualité ou le responsable du département concerné vous informera des actions que WOOD.BE a déjà entreprises ou compte entreprendre.

Nous traitons les plaintes dans un délai de 3 mois et vous informons des actions entreprises.

### Actions spécifiques dans le cadre de la certification FSC®

Si WOOD.BE ne trouve aucune solution dans le délai maximal, vous pouvez toujours contacter ASI (organisme d'accréditation externe).